



VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONTROL SOCIAL  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

## 1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual “se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, dispone:

*“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda la entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.” (Negrilla fuera de texto)”*

En concordancia con lo anterior, la Circular N°01 de 2015, expedida por el Concejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, impartió la siguiente orientación a los jefes de control interno, auditores internos o quien haga sus veces:

*“Reportar los hallazgos y generar las advertencias necesarias, cada vez que en la ejecución de los diferentes roles a su cargo se detecten desviaciones que ameriten la implementación de acciones correctivas y/o preventivas sin perjuicio de las responsabilidades atribuidas a la administración de realizar un control preventivo en ejercicio del principio de autocontrol” (Negrilla fuera de texto)*

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

*“Incluir en el Plan Anual de Auditorías, 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 transcritos, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2023, el aseguramiento de requerimiento legal, orientado a la evaluación y verificación de la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, radicadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP) durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.



Del mismo modo se evaluó y verificó la efectividad de los puntos de control a las funciones del Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, en su calidad de área responsable del objeto de auditoría.

El Informe Preliminar producto de la presente auditoría fue remitido mediante correo electrónico el 14 de marzo de 2023, al Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, con el propósito de que realizara comentarios o manifestara su conformidad. Ante lo cual el 15 de marzo del mismo año, el área en mención realizó aclaraciones al documento y manifestó su conformidad mediante correo electrónico. Las aclaraciones realizadas se incluyeron en el aparte correspondiente de este informe.

## **2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Generalidades del Trámite PQRSD en el MHCP**

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”, señaló que las funciones relacionadas con el objeto de auditoría se encuentran a cargo del Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano (en adelante Grupo auditado).

El Grupo auditado en el procedimiento de consulta realizado por esta Oficina, manifestó que la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante este ente Ministerial las realiza de acuerdo a los lineamientos señalados en el Procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”, correspondiente al Proceso de Apoyo a la Gestión 6.1. “Atención al Ciudadano e Instituciones”, del cual se evidenció que existen 6 canales dispuestos para la radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos o interesados: Impreso, Email, Teléfono, Chat, Presencial y Sede Electrónica. Los requerimientos radicados por dichos canales son clasificados en tres niveles de servicio, así:

***Nivel 1 – Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano***

*Atender, orientar, acompañar y direccionar a los ciudadanos en la búsqueda de información de los trámites, servicios, procesos y productos que demanden los usuarios a través de los diferentes canales de atención que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como son teléfono, chat, ventanilla (presencial), correo electrónico y la sede electrónica (Web).*

***Nivel 2 – Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera***

*Cuando se recibe una PQRSD a la cual no se le pueda dar respuesta inmediata en el Nivel 1, se direccionará al Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera para que se dé el trámite oportuno.*

*Gestiona los derechos de petición y/o diferentes consultas radicadas en el Sistema Integrado Electrónico Documental del MHCP.*

***Nivel 3 – Dependencias y/o procesos del MHCP***

*Gestionan todas las peticiones que no sean competencia del Nivel 2, y serán radicadas directamente a las dependencias competentes. En caso de ser una queja o reclamo en el servicio y/o Servidor Público se direccionará al superior inmediato.”<sup>1</sup>*

---

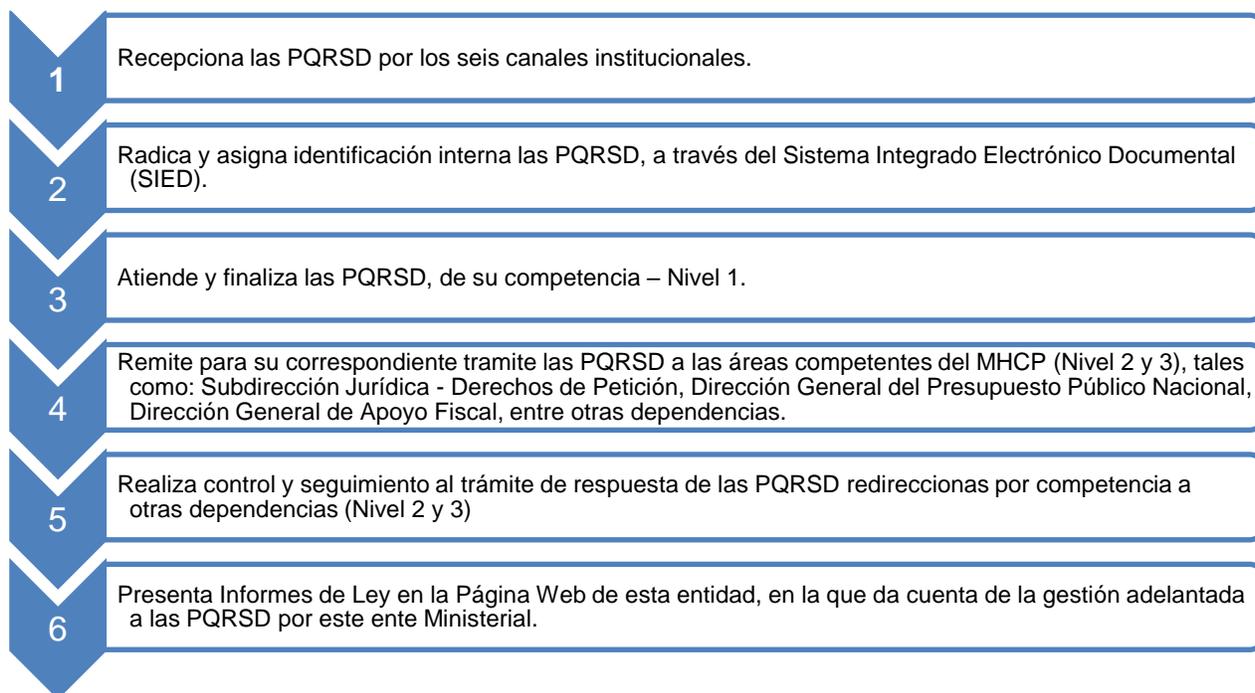
<sup>1</sup> Procedimiento Servicios al Ciudadano, No. 3 Condiciones Especiales para la Operación del Procedimiento.



De lo anterior se observó que, de acuerdo con la clasificación de los niveles de servicio, el Nivel 1 – Grupo de Gestión de la Información y Atención al Ciudadano, tramita los requerimientos básicos, para lo cual cuenta con una base de datos de preguntas y respuestas, la cual es proporcionada a los agentes de atención al cliente (contratista del MHCP) quienes atienden directamente a los ciudadanos en los diferentes canales de radicación de las solicitudes.

Respecto de las demás PQRSD, que no correspondan a requerimientos básicos, el Nivel 1 debe clasificarlos y redireccionarlos según su competencia a los Niveles: 2 (Subdirección Jurídica – Derechos de Petición) y 3 (Dirección General del Presupuesto Público Nacional, la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, la Dirección de Regulación Económica de la Seguridad Social, entre otras dependencias y/o procesos de este ente Ministerial), para el correspondiente trámite por dichas áreas, las cuales deben cumplir los lineamientos legales e Institucionales para la atención de PQRSD.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que el Grupo auditado realiza de manera general las siguientes actividades para la atención de PQRSD:



Con el fin de verificar la efectividad de dichas actividades se evaluaron los siguientes criterios, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022:

- Gestión Normativa
- Gestión PQRSD (actividades: 1, 2, 3, 4)
- Controles del término y oportunidad de las respuestas a las PQRSD (Actividad 5)
- Riesgos evidenciados en la Gestión de PQRSD (actividad No. 5)



- Informes de Gestión PQRSD Publicados en la Página WEB del MHCP (actividad No. 6)

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

## 2.1. GESTIÓN NORMATIVA

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

Norma	Cumplimiento			Verificación OCI
	Si	No	Parcial	
<p><b>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.":</b></p> <p><b>Artículo 54</b> - Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente <b>al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones</b>, los cuales deberán incluir: 1) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 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>Dado que este criterio fue analizado en el Informe de Auditoría No. 2022-ARL-47, en el cual se presentó el seguimiento a la atención de PQRSD del I Semestre de 2022, y se generó una recomendación sobre el particular, se solicitó información al Grupo auditado respecto de las acciones implementadas para fortalecer su gestión.</p> <p>Al respecto, el Grupo auditado que frente a la recomendación realizada por la OCI en el informe No. 2022-ARL-47, el Grupo manifestó que esta fue acogida e incluyó en los dos Informe de Atención al Ciudadano publicados en la página Web, al Señor Ministro de la siguiente manera:</p> <p><i>"En cumplimiento con el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, <b>se presenta al señor Ministro</b> y a la ciudadanía la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información publicada radicadas en el Centro de Atención con el Ciudadano del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del cuarto trimestre." (Negrilla y subrayado fuera de texto)</i></p> <p>Con base en lo anterior, se solicitó al Grupo auditado, el soporte o evidencia que permitiera verificar por parte de esta Oficina que el Señor Ministro tuviera acceso y/o conocimiento de los informes publicados, ante lo cual informó que:</p> <p><i>"se están realizando los trámites administrativos pertinentes para identificar el canal de comunicación adecuado para informar al Señor Ministro respecto de los Informes de Gestión Trimestral de las PQRSD publicados en la página Web."</i></p> <p>Sobre el particular, es preciso señalar que, en la presente verificación tampoco <b>se evidenció</b> la remisión de esta información al señor Ministro, por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo</p>
<p><b>Decreto 2232 de 1995, "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.":</b></p> <p><b>Artículo 9</b> - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			X	



Norma	Cumplimiento			Verificación OCI
	Si	No	Parcial	
				<p>de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, realizar los trámites administrativos pertinentes en aras de remitir y/o poner en conocimiento al señor Ministro los informes de gestión de PQRSD, que genera el área auditada, tal como lo cita la Ley 190 de 1995.</p> <p>Así mismo, el Grupo auditado manifestó que respecto de la obligación citada por la norma de incluir en el informe los servicios en los que se presentó mayor número de quejas en el periodo auditado, así como las principales recomendaciones de la ciudadanía, dichos temas se encuentran incluidos en los dos Informe de Atención al Ciudadano publicados en la página web, para el tercero y cuarto trimestre de 2022.</p> <p>La OCI verificó el contenido de los informes publicados en la página Web del Ministerio, en los cuales evidenció que, respecto a las quejas, reclamaciones y sugerencias, se relaciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de radicados</li><li>• Temática de cada radicado</li><li>• Gestión realizada por parte del MHCP a dichos radicados</li></ul>
<p><b>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":</b></p> <p><b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	X			<p>Se evidenció que el MHCP, dio cumplimiento a lo fijado en la citada norma, dado que el Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, es la dependencia responsable de la recepción, tramite y acompañamiento de las respuestas, a las PQRSD que se radican en este ente Ministerial, de conformidad con lo señalado en el artículo 4, del Decreto 120 de 2022, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y se determinan las funciones de algunas de sus dependencias.", y artículo 2 de la Resolución 0789 de 2022, "Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano y se subroga la Resolución No. 4532 de 2019".</p>
<p><b>Decreto 103 de 2015, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."</b></p> <p><b>Artículo 4°.</b> 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>	X			<p>La Oficina de Control Interno evidenció en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la publicación de dos informes de Atención al Ciudadano, correspondiente al tercer y cuarto trimestre del año 2022. Los cuales fueron analizados de manera detallada en el numeral 2.4. de este Informe.</p>



Norma	Cumplimiento			Verificación OCI
	Si	No	Parcial	
<p>(1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando la información se encuentre publicada en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.</p> <p>(2) El Registro de Activos de Información.</p> <p>(3) El índice de Información Clasificada y Reservada.</p> <p>(4) El Esquema de Publicación de Información.</p> <p>(5) El Programa de Gestión Documental.</p> <p>(6) Las Tablas de Retención Documental.</p> <p>(7) <b>El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto.</b></p> <p>(8) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.</p> <p><b>Artículo 52.*</b> 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:</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>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p> <p>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.</p> <p>Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.</p> <p>*Incluido en el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".</p>				
<p><b>Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."</b></p>	X			Se evidenció que el Ministerio cuenta con el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), administrado funcionalmente por parte del Grupo auditado.
<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.2.</b> - Seguimiento a las solicitudes de</p>				



Norma	Cumplimiento			Verificación OCI
	Si	No	Parcial	
información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.				En el cual se registran todas las solicitudes que se radican a través de los seis canales dispuestos por la entidad para tal fin y se le asigna un número de identificación digital a cada requerimiento lo que permite realizar su respectiva trazabilidad, dentro del trámite administrativo que cursa al interior del Ministerio.
<b>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”</b>	X			Se evidenció que los documentos SUG del Proceso 6.1. “Atención al Ciudadano e Instituciones”, tales como Procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”, “Política de Atención al Ciudadano”, entre otros, incluyen y desarrollan los parámetros normativos fijados en esta Ley al interior de este ente Ministerial.
<b>Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional</b> , emitido por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.			X	Se verificaron todos los criterios de seguimiento y evaluación al mecanismo de Control Social encaminado a la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (Incluye derechos de petición y tutela).*

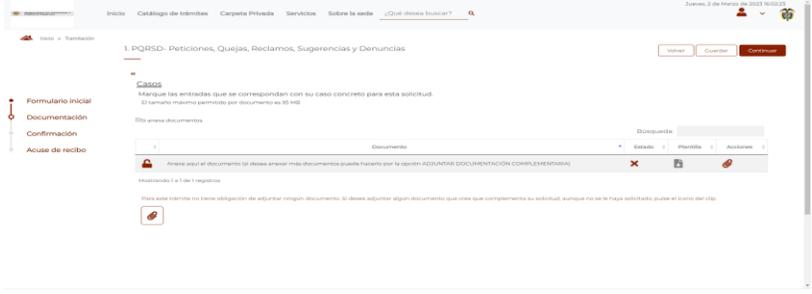
**Tabla 1.** Gestión Normativa

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

\***La Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**, emitido por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, establece los criterios para el seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, al mecanismo del Control Social Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), incluyendo las acciones de tutela, los cuales se verificaron y consultaron al área auditada, cuyo resultado se relaciona a continuación:

Criterios para el Seguimiento y Evaluación por parte de la OCI	Verificación OCI
Se cuenta con un sistema de información para su gestión.	Sobre el particular el área auditada manifestó que si cuenta con un sistema de información para su gestión denominado “Sistema de información electrónica y Digital - SIED y Sede electrónica”, y remitió los correspondientes link de acceso.  De la información remitida, esta Oficina evidenció que el MHCP cumple con el criterio evaluado.
Existe un responsable (s) de la administración del sistema.	El área auditada manifestó que el administrador funcional del sistema está a cargo del Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, de conformidad con el procedimiento y Política de Operación del SIED. Así mismo manifestó que el administración técnica del sistema la ejerce la Dirección de Tecnología.  De lo anterior se evidenció que el MHCP cumple con el criterio evaluado.



<p>Permite adjuntar archivos o documentos.</p>	<p>Del sistema de información electrónica y Digital – SIED, se evidenció que el sistema si permite adjuntar archivos o documentos, razón por la cual se cumple con este criterio:</p> 
<p>Brindar opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.</p>	<p>Mediante procedimiento de observación se evidenció que el sistema brinda opciones al ciudadano para recibir la respuesta a su solicitud:</p>  <p>De manera que se evidenció que el MHCP cumple con este criterio.</p>
<p>Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</p>	<p>Al respecto el grupo auditado informó que los 6 canales de recepción de requerimientos del MHCP informan la aplicación de la política de protección de datos personales a la ciudadanía, los cuales fueron verificados por esta Oficina, así:</p> <p><b>Sede Electrónica:</b> Mediante este canal se informa a la ciudadanía la política protección de datos personales, mediante mensaje automático en el sistema de radicación:</p>  <p><b>Chat:</b> se evidenció que de manera automática el sistema remite mensaje de la política de protección de datos personales a los ciudadanos de la siguiente manera:</p>



	 <p><b>Presencial e Impresa:</b> En implicación al procedimiento de observación realizado por esta Oficina en el punto de atención al ciudadano, se evidenció que se encuentra publicado un panel en el cual se informa a la ciudadanía la política de tratamiento de datos personales.</p> <p><b>Telefónica:</b> En la ampliación al procedimiento de observación realizado por esta Oficina en la línea telefónica 601 6021270, se evidenció que mediante grabación de activación automática se informa a la ciudadanía que utiliza este canal la política de tratamiento de datos personales.</p> <p><b>Email:</b> El área auditada manifestó que este canal de comunicación informa a la ciudadanía la aplicación de la política de datos mediante un correo de respuesta automático.</p> <p>Se solicitó el soporte o evidencia de dicho trámite ante lo cual, el Grupo auditado, informó que, en el mes de marzo de 2022, se realizó cambio del correo electrónico oficial del MHCP, no obstante, el mensaje de la política de tratamiento de datos personales no se incluyó en la plantilla de respuesta a los ciudadanos.</p> <p>De manera que, en aras de fortalecer la situación identificada por esta Oficina, durante el desarrollo de la auditoría, el Grupo auditado realizó el trámite administrativo para incluir la información verificada, en la plantilla de respuesta automática.</p> <p>Con base en la anterior información se evidenció el cumplimiento de este criterio por parte del MHCP.</p>
<p>Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.</p>	<p>Del análisis realizado por esta Oficina se identificó que en el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, se registran y centralizan todos los requerimientos que realizan los ciudadanos al MHCP, a través de los 6 canales de recepción, a los cuales se les asigna un número de identificación único y consecutivo.</p> <p>Del mismo modo la sede electrónica y pagina web de la entidad informan a la ciudadanía la existencia y disponibilidad de los 6 canales de recepción. De manera que se evidenció el cumplimiento de este criterio de verificación.</p>
<p>Cuenta con un enlace de ayudas en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</p>	<p>Se observó que en la página web de la entidad, así como en el canal de recepción de sede electrónica, que se informa a la ciudadanía los términos legales en que se debe dar respuesta a las PQRSD, así como sus respectivos conceptos y características, razón por la cual se evidenció el cumplimiento de este criterio por parte del MHCP.</p>
<p>Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.</p>	<p>Se consultó al área auditada el soporte de confirmación de recibido a través de los 6 canales, ante lo cual se informó:</p>



**Sede electrónica:** Genera un acuse de recibido con un numero de radicado y breve descripción del tipo de solicitud, así:



1. PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias		
Numero de Radicado	Fecha de Radicado	Fecha de Presentación
1-2022-084778	10/10/2022 10:25:01	10/10/2022 10:25:01

Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias

\* Tipo de solicitud : **Solicitud**  
\* ¿Desea presentar su PQRSD Anónimamente? : **NO**  
\* Número Documento : **9970635**  
\* Nombres o Razón soc. : **MUNICIPIO DE VILLAMARÍA**  
\* ¿Usted desea ser notificado del trámite y/o respuesta de esta solicitud? : **SI**  
\* Seleccione el medio por el cual desea ser notificado de esta solicitud : **Correo Electrónico**  
\* Correo Electrónico donde desea recibir respuesta : **recursoshumanos@villamaría-caidas.gov.co**  
\* Digite su correo nuevamente : **recursoshumanos@villamaría-caidas.gov.co**  
\* ¿Usted desea adjuntar documentos a esta solicitud? : **SI**

**Chat:** Se genera un acuse de recibido con un numero de radicado y breve descripción del tipo de solicitud.

Se aplicó procedimiento de observación por parte de esta Oficina en el punto de atención al ciudadano del cual se **evidenció** que se informa al ciudadano el número de radicado a los requerimientos clasificados en el nivel 2 y 3, sin embargo, a los requerimientos correspondientes al nivel 1 no se le informa, toda vez que se atiende y cierra el requerimiento de manera inmediata.

Sobre el particular, se **recomienda** al grupo auditado realizar los trámites administrativos pertinentes para informar al ciudadano el número de radicado asignado a su requerimiento, sin importar el nivel de clasificación que se le asigne internamente, esto en aras de dar cabal cumplimiento al criterio verificado.

**Presencial e Impresa:** Se genera un rotulo con un numero de radicado que se adhiere al documento y su correspondiente copia. Se aplicó procedimiento de observación por parte de esta Oficina en el punto de atención al ciudadano del cual se evidenció la generación del rotulo en mención.

**Telefónica:** Durante la llamada se le informa al ciudadano el número de radicado de su solicitud, las llamadas son gravadas y monitoreadas.

Se aplicó procedimiento de observación por parte de esta Oficina en el punto de atención al ciudadano del cual se **evidenció** que se informa al ciudadano el número de radicado a los requerimientos clasificados en el nivel 2 y 3, sin embargo, a los requerimientos correspondientes al nivel 1 no se le informa, toda vez que se atiende y cierra el requerimiento de manera inmediata.

Sobre el particular, se **recomienda** al grupo auditado realizar los trámites administrativos pertinentes para informar al ciudadano el número de radicado asignado a su requerimiento, sin importar el nivel de clasificación que se le asigne internamente, esto en aras de dar cabal cumplimiento al criterio verificado.

**Email:** El contratista de atención al Ciudadano genera una plantilla a cada correo electrónico informando al ciudadano su número de radicado. Se aplicó procedimiento de observación por parte de esta Oficina en el punto de atención al ciudadano del cual se evidenció la generación de la plantilla.

Con base en la información suministrada se evidenció que este criterio se cumple de manera parcial, por lo que se identificaron oportunidades de mejora en su implementación.



<p>Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, en el que se indica el motivo de dicha falla y la opción con la que cuenta el peticionario.</p>	<p>Sobre el particular el área auditada manifestó que en los 6 canales de radicación de requerimientos del MHCP, este criterio opera de la siguiente manera:</p> <p><b>Sede electrónica:</b> Se suministra al ciudadano información adicional en la cual se pone a disposición del interesado el número de teléfono, correo electrónico del se suministra al ciudadano información adicional en la cual se pone a su disposición el número de teléfono, correo electrónico del grupo auditado.</p> <p>Información adicional a la forma de presentación</p> <p><small>Para obtener información adicional comuníquese al teléfono 602 1270 opción 2 o a la línea nacional gratuita 01-8000-910071, o al correo electrónico <a href="mailto:atencioncliente@minhacienda.gov.co">atencioncliente@minhacienda.gov.co</a> Horario de atención de lunes a viernes de 8a.m. a 5p.m. Dirección: Carrera 8 N° 6C-38, Bogotá, Colombia Tel: 391 1700 Ext.1123 Fax: 391 2183.</small></p> <p>Para verificar esta información, la OCI aplicó procedimiento de observación en la cual evidenció que el sistema no informa o indica el motivo de la falla del sistema si se llega a presentar.</p> <p><b>Chat:</b> El grupo auditado informó que no se han presentado fallas en este canal, no obstante, desde el 1 de febrero se realizan seguimientos internos todos los días en los que se verifica el correcto funcionamiento del enlace de acceso.</p> <p><b>Telefónica:</b> Cuando se presentan fallas en el aplicativo de este canal de radicación, se realiza una grabación informando dicha falla a la ciudadanía e invitándolos a que usen los otros canales dispuestos para tal fin.</p> <p><b>Email:</b> No se han presentado fallas en el sistema, por lo que no se han implementado acciones para este tipo de situaciones.</p> <p><b>Presencial e Impresa:</b> Se informó que en caso en que se presenten falla en la expedición del rotulo, se cuenta con un sticker para contingencia por caída de sistema.</p> <p>Así mismo se informó que en los casos en los que se deba cerrar el punto de atención al ciudadano, se genera y publica un aviso en la puerta de las instalaciones informando esta situación e invitado a la ciudadanía interesada a utilizar los demás canales disponibles y activos para tal fin.</p> <p>Con base en la información suministrada por el grupo auditado se <b>evidenció</b> que de los 6 canales de radicación de requerimientos disponibles en el MHCP 5 (sede electrónica, chat, telefónica, impresa y presencial), cuentan con medios de contingencias en los casos en que se presenten fallas en sus respectivos sistemas y uno de los canales (email) no cuenta con dichos mecanismos de control.</p> <p>En consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo auditado documentar formalmente las acciones que aplica para manejar e informar a la ciudadanía las fallas que se puedan presentar en el sistema de los 6 canales de recepción, así como las opciones que se encuentran habilitadas para radicar las peticiones. Así mismo se recomienda identificar las acciones correspondientes para el canal de email con el fin de cumplir cabalmente este criterio de verificación.</p> <p>Aunado a lo anterior, se recomienda vincular en el proceso de documentación a la Dirección de Tecnología y Comunicaciones, dado que dichas áreas intervienen en la implementación de las acciones para mitigar las fallas en los diferentes sistemas de los 6 canales de atención al ciudadano, en los casos en que se presenten.</p> <p>Con base en la información suministrada se evidenció que este criterio se cumple de manera parcial, por lo que se identificaron oportunidades de mejora en su implementación.</p>
<p>Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncias.</p>	<p>Al respecto el área auditada informó que el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, cuenta con una opción de carpeta privada en la cual el ciudadano interesado puede realizar seguimiento a su solicitud. En consecuencia, se cumple con este criterio de evaluación.</p>



Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	El grupo auditado manifiesta que el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, cuenta con botón de autorización mediante el cual se evidencia el proceso de trámite de la radicación, así mismo el sistema cuenta con un control de término de atención.  Este criterio se analizó de manera amplia en el numeral 2.3. de este informe, en el cual se evidenciaron observaciones sobre las cuales esta Oficina recomienda implementar acciones de mejora.
Asigna número de radicado único y consecutivo de la PQRS y otras comunicaciones oficiales, independientemente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)	Del análisis realizado por esta oficina se observó que el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, genera de manera automática un número de radicado único y consecutivo a todos los radicados del MHCP, independientemente del canal de radicación que utilice el ciudadano o interesado. Por lo anterior se evidencia el cumplimiento de este criterio.
Nota: Verificar la aplicación de normas como: Ley 1755 de 2015. Ley 1437 de 2011.	La verificación de estos criterios se realizó en tabla 1 de este informe.
Acciones de tutela	La verificación de estos criterios se realizó en el Numeral 2.4. de este informe.

**Tabla 2.** Puntos de Control

**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el área auditada.

## 2.2. GESTIÓN PQRS D II SEMESTRE

En aras de verificar la atención de las PQRS D radicadas en el periodo auditado, la Oficina de Control Interno, analizó en este numeral las actividades relacionadas con su recepción, clasificación, radicación y atención, para lo cual solicitó los reportes “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRS D” y “Entrada Sede Electrónica - Web” en el sistema Integrado Electrónico Documental -SIED, de lo cual se evidenció:

### 2.2.1. Resultados de la verificación a la Recepción de las PQRS D por los canales institucionales

De la información remitida se identificó que el MHCP cuenta con 6 canales de radicación de solicitudes, tales como: impreso, email, telefónico, chat, presencial y sede electrónica, los cuales según los Informe de Atención al Ciudadano publicados en la página Web de este Ministerio y los reportes generados en el sistema Integrado Electrónico Documental -SIED, correspondientes a la “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRS” y “Entrada Sede Electrónica – Web”, registraron la siguiente cantidad de requerimientos en el II semestre de 2022:

Canal de Ingreso	Informes página Web II Semestre 2022	Registros SIED
Impreso	3.635	3.626*
Email	25.735	25.735
Teléfono	4.669	4.669
Chat	2.752	2.752
Presencial	839	839
Sede Electrónica	16.094	16.094
Otros: Seleccione una opción, vacías	0	9*
<b>Total</b>	<b>53.724</b>	<b>53.724</b>

**Tabla 3.** Relación Canales de Radicación

**Fuente:** Elaborado por el auditor según información tomada reporte SIED e informes publicados página Web del MHCP



\*De lo anterior se **observó** que en el canal Impreso existe una diferencia en la cantidad reportada en SIED, frente a la publicada en los informes de gestión de PQRSD en la web, del mismo modo se evidenció que el sistema SIED registra 9 requerimientos clasificados en el canal de ingreso como: “Seleccione una opción” y “Vacías”.

Dichas situaciones se consultaron al Grupo auditado quien informó que esto obedece a un error en el sistema cuando se registran solicitudes en el canal “Impreso”, no obstante, en las actuales mejoras que se están implementando en el SIED, se ha minimizado la cantidad de radicados en esta situación, y que continuarían implementado las respectivas acciones de mejora.

Al respecto es preciso señalar que, dado que en la auditoria de requerimiento legal realizada por esta Oficina en el I semestre de 2022, se evidenció esta misma situación y se recomendó al Grupo auditado generar acciones que permitieran la verificación e implementación de la efectividad de la mejora antes citada, y en la actual verificación se evidenció que dicha situación persiste, se **recomienda** al Grupo auditado realizar los trámites administrativos necesarios para parametrizar el sistema de manera que no se presente error al registrar requerimientos por el canal “Impreso”, para lo cual se sugiere solicitar apoyo y gestión de la Dirección de Tecnología, en su calidad de administrador técnico del sistema.

Es de mencionar que, en la socialización del informe preliminar de esta auditoría, el grupo auditado manifestó que:

*“con la nueva versión SIED 2.0 este error fue subsanado y ya no salen casillas vacías o seleccione una opción.”*

Dado lo anterior, esta Oficina realizará seguimiento de efectividad a la mejora mencionada por el grupo auditado, en la auditoria de requerimiento legal de las PQRSD – I Semestre 2023.

De otra parte, se consultó al área auditada cual es el trámite o procedimiento que se implementa a las PQRSD que se radican por la ciudadanía a través de las **redes sociales** del Ministerio (Twitter, Instagram, entre otros), ante lo cual se informó que estas son manejadas por Comunicaciones quienes al identificar una PQRSD, deben remitir la información al buzón radicación comunicaciones, para que sean incluidas en el SIED, a través del canal denominado Redes Sociales, tal como lo establece el numeral 3 de la Resolución No. 2431 de 2021 “Por la cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público”, el cual establece:

**“Artículo 3 De la Recepción:** La recepción de las comunicaciones oficiales solo se podrá realizar a través de las ventanilla de radicación dispuesta para el efecto por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La recepción física se realiza en el Centro de Atención y Relación con el Ciudadano y la recepción virtual por medio de la Sede Electrónica que se encuentra disponible en la página web del Ministerio.

Parágrafo. Cuando una dependencia o servidor público del Ministerio reciba una comunicación oficial por otros medios como correo electrónico, redes sociales, magnéticos, fax, etc., está en la obligación de enviarla al Centro de Atención y Relación con el ciudadano del Grupo de Gestión de información de la Subdirección del Servicio del Ministerio, para su radicación y trámite correspondiente.”



En este sentido se solicitó al grupo auditado que informara si para el periodo evaluado se registraron PQRSD mediante el canal denominado Redes Sociales, ante lo cual manifestó que no se presentaron solicitudes por este canal.

Se verificó si en los Informes publicados en la Página Web de este Ministerial se encontraba incluido el canal de recepción de PQRSD por medio de redes sociales, ante lo cual se **observó** que no se encontraba relacionado, razón por la cual se **Recomienda** al Grupo auditado que en lo sucesivo se realicen los trámites administrativos pertinentes para incluir este canal en los reportes que se publican, así como documentar este canal en el Procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”.

**2.2.2. Resultados de la verificación a la Radicación y asignación de identificación interna a las PQRSD, a través del Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED).**

En el procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”, se identificó que una vez el ciudadano y/o interesado radica su requerimiento al MHCP por cualquiera de los 6 canales establecidos, el Grupo auditado es el responsable de consolidarlos en el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, según la categoría que corresponda.

• **Radicados clasificados en el Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”:**

En la presente verificación se evidenció que para el periodo evaluado los requerimientos que ingresaron por los canales de recepción: Impreso, email, teléfono, chat y presencial, se clasificaron según las siguientes categorías:

No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
1	Acción de Tutela	Mecanismo constitucional por el cual una persona pone en conocimiento una vulneración de sus derechos fundamentales, tiene accionante, accionado y la descripción de la vulneración del derecho.	8.295	N.A.
2	Certificación Laboral	Solicitudes de formatos de historia laboral que realizan ciudadanos que trabajaron en entidades que certifica el Ministerio o que trabajaron o trabajan en el ministerio.	256	Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.  Por lo que se <b>recomienda</b> al grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.  Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
				de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.
3	Citación Junta Directiva - Asamblea	Citación a un funcionario para presentarse a una reunión de junta directiva o asamblea en una fecha específica.	24	N.A.
4	Concepto de Decreto Externo	Solicitud de concepto.	1	N.A.
5	Cuenta de Cobro	Solicitud de pago por un servicio profesional prestado, trae la información bancaria a donde realizar el pago.	6	N.A.
6	Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Medio de control donde se solicita la nulidad de algún acto administrativo que ha vulnerado un derecho de alguna persona.	138	Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a uno de los medios de control establecidos en la Ley 1437 de 2011 – CPACA, por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado incluirlo en la categoría denominada “Proceso Judicial”, lo anterior con el fin de evitar dos tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que realiza dicha labor, así como inconsistencias en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática.
7	Denuncias	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional	73	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
8	Devolución	Asesorías en línea de como devolver dineros al tesoro nacional	4	Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.  Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.  Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.
9	Documento Informativo	Documento de carácter netamente informativo donde suelen informar la acción de alguna actividad realizada.	1.763	N.A.



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
10	Facturas	Facturas de recibos públicos.	88	N.A.
11	Fonpet	Solicitudes en línea realizadas por entidades territoriales para cargue de requisitos habilitantes, asesoría de pasivocol y de sede electrónica para solicitudes del FONPET	1.115	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información por la cual el MHCP ofrece asesoría de pasivocol y sede electrónica para solicitudes del FONPET, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>
12	Hojas de Vida	Ciudadanos que postulan su hoja de vida a la entidad para ocupar cargos según su perfil, se remiten pautas para cargarlo en el banco de hojas de vida	13	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información por la cual el MHCP informa a los interesados las pautas para cargar el documento en el banco de hojas de vida, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>
13	Informes	Reporte de actividades que se recibe en MHCP, en un determinado tiempo, previamente analizadas.	867	N.A.
14	Invitaciones	Invitación a un funcionario a participar en alguna actividad o evento.	439	N.A.
15	Libros - Revistas - Publicaciones- Periódicos	Ejemplar de algún libro, revista, periódico o algún medio físico que le remiten a un funcionario.	81	N.A.
16	Oferta	Entidades remiten ofertas de servicio al ministerio	1	N.A.



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
17	Orientación Externa Ciudadano al	Clasificación que se le da a tramites que no corresponden al Ministerio de Hacienda y deberán ser remitidos a la entidad con competencia, esto se le informa al ciudadano que trae la solicitud.	2.154	<p>Del análisis realizado a este criterio se <b>evidenció</b> que estas solicitudes corresponden a requerimientos elevados por los ciudadanos en temas tales como: impuestos, certificaciones Cetil, tiempos laborados, entre otras. Las cuales fueron recibidas, atendidas y finalizadas, por el primer nivel: Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano.</p> <p>No obstante, este criterio no se observó dentro de la clasificación de PQRSD en los informes publicados para el I semestre de 2022, en consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar esta categoría a las PQRSD que se gestionan y reportan por este ente Ministerial, dado que estas se configuran como peticiones generales, según los términos y definiciones contempladas en el Procedimiento No. 1 "Servicios al Ciudadano", el cual señala:</p> <p>"Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución."</p> <p>Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la cual señala:</p> <p>"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."</p>
18	Petición Consulta	Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	595	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
19	Petición de Documentos	Es la solicitud de copias de documentos que reposen en la entidad, siempre que no tengan el carácter de reservados.	589	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
20	Petición General	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.	10.615	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
21	Peticiones Reiteradas	Corresponden cuando el ciudadano solicita respuesta a una solicitud radicada y esta no ha tenido respuesta.	128	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
22	Procesos Disciplinarios	Proceso por el cual busca investigar determinados comportamientos o conductas, conlleva la información de quien es el investigado.	6	N.A.
23	Procesos Judiciales	Procedimiento judicial que busca resolver un conflicto entre varias partes, tienen la información del demandante y demandado.	1.004	Se evidenció que esta categoría tiene como propósito consolidar todos los requerimientos asociados a procesos judiciales sin diferenciar el tipo de medio de control, acción constitucional, entre otros.  De manera que se <b>observó</b> que las categorías "Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho" y "Reparación Directa", son dos clasificaciones adicionales para el mismo tema, por lo que se podría generar confusión al agente que realiza dicha labor, así como inconsistencias en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática. En consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las mencionadas categorías.
24	Propuesta	Propuestas realizadas por los ciudadanos para mejorar o contribuir con algún proceso.	51	Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una sugerencia, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.  Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a sugerencias independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.  Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
25	Proyecto de Decreto	Documento por el cual se modifican o ajustan artículos de un acto administrativo, así como observaciones que se realizan a un proyecto de decreto en curso	164	N.A.
26	Proyecto ley	Propuesta de ley presentada ante el congreso de la república.	50	N.A.
27	Quejas	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	41	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
28	Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motive general o particular, referente a la prestación indebida de un Servicio o a la falta de atención de una solicitud.	13	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
29	Reconocimientos	Se usa en caso de felicitaciones a los funcionarios por nombramientos o logros alcanzados	32	<p>Se evidenció que el enlace de la página Web del MHCP: Atención y Servicio a la Ciudadanía señala lo siguiente:</p> <div data-bbox="954 1230 1390 1457" data-label="Image"></div> <p>No obstante, no se observó una categoría relacionada con las radicaciones de "Felicitaciones", por lo que se recomienda al Grupo auditado, realizar los trámites administrativos tendientes a unificar criterios y definir si esta categoría se va a incluir en las PQRSD del Ministerio. Esto con el fin de que el ciudadano tenga claridad respecto de este tema y pueda acceder a esta categoría de manera clara y ágil.</p> <p>En caso de que el grupo auditado defina incluir esta categoría a las PQRSD del Ministerio, se recomienda reportar su gestión en los informes trimestrales que publica por este concepto.</p>



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
30	Regalías	Se utiliza en caso de consultas en línea para soporte en aplicativo regalías.	7	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información por la cual el MHCP informa a los interesados los parámetros para la aplicativo de regalías, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>
31	Reparación Directa	Proceso Judicial de Subjurídica	1	Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a un tipo de acción judicial, por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado incluirlo en la categoría denominada "Proceso Judicial", lo anterior con el fin de evitar dos o tres tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que realiza dicha labor, así como inconsistencias en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática.
32	Respuesta	Respuestas remitidas desde otras entidades al ministerio por peticiones trasladadas.	2.502	N.A.
33	Solicitud de Información	Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	4.762	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
34	Solicitudes al SIIF	Se utiliza en caso de consultas en línea para soporte en aplicativo SIIF nación.	647	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información por la cual el MHCP informa a los interesados los parámetros para la aplicativo SIIF Nación, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento</p>



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
				de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.
35	Solicitudes de retiro y devolución de recursos del FONPET	Consultas en línea de estado del giro de recursos del Fonpet.	102	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información por la cual el MHCP informa a los interesados el estado del giro de los recursos del FONPET, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>
36	Sugerencias	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad.	61	Este categoría se analizó en el Numeral 2.2.3. de este Informe.
37	Trámite Bono pensional	Consultas sobre el estado del pago de bono pensional	807	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>



No.	Categorías	Descripción Suministrada por el Grupo auditado	Cantidad de Requerimiento	Verificación OCI
38	Traslado Remisorio	- Traslados por competencia remitidos desde otras entidades hacia el ministerio.	94	<p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una solicitud de información, la cual no se incluyó en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>
39	Traslados	Traslados por competencia remitidos desde otras entidades hacia el ministerio.	41	<p>Se <b>evidenció</b> que se presenta duplicidad de criterio, dado que este ya se encuentra contemplado en el numeral 38 de esta tabla.</p> <p>En consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo auditado, unificar esta categoría con la denominada "Traslado - Remisorio", lo anterior con el fin de evitar dos tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que realiza dicha clasificación y/o en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática.</p>
<b>TOTAL</b>				<b>37.630</b>

Tabla 4. Clasificación de requerimientos según Categorías SIED - "Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD"

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

De manera generar, y con base en la verificación antes relacionada la Oficina de Control Interno identificó que las categorías No. 2, 8, 11, entre otras, corresponden a solicitudes de información, las cuales no se incluyeron en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio.

Al analizar las categorías en SIED, se **observó** que lo anterior se presenta dado que estas fueron creadas en el sistema con el propósito del clasificar las peticiones para fines internos, tales como peticiones asociadas a las dependencias (SIIF, Historias laborales), sin embargo, es preciso señalar que esto no le quita la calidad de solicitudes de información, por lo que se **recomienda** al Grupo auditado incluir en el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD garantizando así que se presente de manera completa la información a los interesados de conformidad con lo establecido en la normatividad señalada en el numeral 2.1. de este informe.

Así mismo se observó duplicidad en las categorías tales como las identificadas en los numerales 39 y 38, entre otras, por lo que se reitera la anterior observación.



• **Radicados clasificados en el Reporte “Entrada Sede Electrónica - Web”:**

Respecto a los requerimientos que se radicaron mediante el canal de sede electrónica de este ente Ministerial, se evidenció que estos se clasificaron según las siguientes categorías:

No.	Categorías	Cantidad de Requerimiento
1	01. Adición Presupuestal - EICE - Solicitudes aprobación del CONFIS y DGPPN	6*
2	01. Adición Presupuestal - EICE - Solicitudes aprobación del CONFIS y DGPPN	12*
3	01. IDENTIFICACION Cuentas Reportadas exención GMF - DGCPTN	32
4	01. Proyectos en estructuración – APP	2
5	01. Radicación de Tutelas Despachos Judiciales – SUBJURIDICA	99
6	02. Adición Presupuestal por Convenio interadministrativo o Donación	18
7	02. DESMARCACION Cuentas Reportadas exención GMF – DGCPTN	29
8	02. Seguimiento Obligaciones Contingentes – APP	5
9	03. Aval Fiscal	5
10	03. Vigencias Futuras - EICE - Solicitudes aprobación del CONFIS y DGPPN	1
11	04. Cambio de Recurso	3
12	04. TERMINACIÓN Cuentas Registradas – DGCPTN	6
13	05. Apertura Cuentas Autorizadas – SOGPC	2
14	06. Concepto para Proyectos de Ley y Decreto	1
15	06. Otros trámites para comunicación oficial ante la DGPPN EICE - NOTIFPRESU	18
16	06. Terminación Cuentas Autorizadas – SOGPC	1
17	07. Creación, Habilitación, Modificación de Rubro Presupuestal	42
18	08. Distribución Presupuestal	21
19	09. Distribuciones o Adiciones del presupuesto del MHCP gastos de inversión	2
20	09. Solicitud Certificación de estar al día en la BD – SOGRE*	284
21	1. Autorización Operaciones Manejo Deuda Pública Externa – SFEN	1
22	1. PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	782*
23	1. Recepción Facturas Electrónicas y demás documentos para pago	403
24	1. Requisitos Habilitantes	2
25	1.1 DAF - Presentación Informe Seguimiento PSFF	36
26	1.2 DAF - PSFF - ESE – Presentación	1
27	10. Distribuciones o Adiciones del Presupuesto MHCP Gastos de funcionamiento	43
28	10. Solicitud Registro Contrato o su Equivalente – SOGRE	255*
29	11. Levantamiento Previo Concepto DGPPN	85
30	11. Solicitud Registro Otro SI o similar – SOGRE	145*
31	12. Solicitud Registro Contrato Autorizado por la Subdirección de Financiamiento otras Entidades – SOGRE	10
32	13. Reducción, Aplazamiento y/o Modificación Presupuestal	2
33	14. Pago Sentencias o Conciliaciones – GSD	32
34	14. Solicitud de Recursos Fondo de Compensación Interministerial	5
35	15. Solicitud Devoluciones a Terceros – SOLDEVOTER	4
36	15. Traslado Presupuestal	188
37	17. Viabilidad Presupuestal para Modificaciones de Plantas de Personal	8
38	19. Vigencias Futuras Ordinarias	224
39	2. Autorización Créditos Corto Plazo de Tesorería	3
40	2. Radicación Comunicaciones - Diferentes a PQRSD	300
41	2. Recepción documentos para pago (NO obligados a facturar electrónicamente)	642
42	2. Traslados - CINAC	38
43	2.1 D028 - Solicitudes diferentes a la remisión de los informes de seguimiento para el decreto 028 de 2018 (Únicamente Deptos, Municipios/Distritos o Resguardos Indígenas)	21*
44	2.2 D028 - Informes de Seguimiento y/o Evaluación de medidas vigentes (únicamente Departamentos, Municipios/Distritos o Resguardos Indígenas)	29
45	2.4 D028 - Consulta a los Ministerios Sectoriales	10



No.	Categorías	Cantidad de Requerimiento
46	20. Vigencias Futuras Excepcionales	4
47	3. Autorización Operaciones Manejo Deuda Pública – OPERMANEJO	3
48	3. Pago nómina de Pensionados	264
49	3. Reintegros – CINAC	41
50	3.1 DAF - CCPET – MODIFICACIONES	3
51	4. Autorización Operaciones Créditos Internos Largo Plazo y sus asimiladas sin Garantía de la Nación- CREDINTSG	12
52	4. Certificación Bancaria para giro de recursos	192
53	5. Autorización Operaciones Créditos Externos a Largo Plazo y a sus asimiladas sin Garantía de la Nación – CREDEXTSG	1
54	5. Pago de Bonos Pensionales o Cuotas Partes de Bonos Pensionales – Decreto 4105 de 2004	2.193*
55	6. Autorización Emisión Interna Bonos / Titularizaciones - Entidades Públicas - EMINTBONOS	1
56	BANCO HOJAS DE VIDA	33
57	Designación Coordinador, Delegado, Soporte Técnico SIIF Nación	50
58	OCDI - Formulario de Denuncias por Corrupción	1
59	Peticiones Historias Laborales – HISLAB	20*
60	Registro de Compensación Impuesto Predial a Municipios – CIPREM	97
61	Solicitud Creación cuenta usuarios SIIF Nación	961*
62	Solicitud modificación cuenta usuarios SIIF Nación	196*
<b>Total</b>		<b>7.930</b>

Tabla 5. Clasificación de requerimientos según Categorías SIED - "Entrada Sede Electrónica - Web"

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

\*De la información antes relacionada se **evidenciaron** categorías tales como "Peticiones Historias Laborales - HISLAB", "Solicitud Creación cuenta usuarios SIIF Nación", "Solicitud modificación cuenta usuarios SIIF Nación", entre otras, las cuales corresponden a solicitudes de información que no se incluyeron en los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web del Ministerio. Al analizar las categorías en SIED, se **observó** que lo anterior se presenta dado que estas fueron creadas en el sistema con el propósito del clasificar las peticiones para fines internos, tales como peticiones asociadas a las dependencias (SIIF, Historias laborales), sin embargo, es preciso señalar que esto no le quita la calidad de solicitudes de información, por lo que se **recomienda** al Grupo auditado incluir en el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD garantizando así que se presente de manera completa la información a los interesados de conformidad con lo establecido en la normatividad señalada en el numeral 2.1. de este informe.

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que las situaciones antes descritas que se evidenciaron en los reportes "Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRS" y "Entrada Sede Electrónica – Web", así como las recomendaciones realizadas por esta Oficina, en el Informe de Requerimiento Legal No. 2022-ARL-47, mediante el cual se presentó el seguimiento a los trámites de las PQRSD del I semestre de 2022 ya se habían identificado, no obstante, se **observó** en la presente verificación que dichas situaciones se presentaron nuevamente y no se encontraron acciones de mejora por parte del Grupo auditado para fortalecer su gestión.

Sobre el particular es preciso señalar que el grupo en mención manifestó que tuvo en cuenta las recomendaciones realizadas por esta Oficina en la verificación del I semestre de 2022, no obstante, por causa de la carga laboral que generó la creación y aplicación de SIED 2.0. el cual entró en vigencia desde el mes de octubre de 2022, no fue posible implementar las oportunidades de mejora recomendadas por la OCI para fortalecer la gestión de las actividades evaluadas.



Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera la **recomendación** al Grupo auditado de analizar la pertinencia de verificar las categorías existentes en el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), con el fin de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta, así como las que cuentan con más de dos tipos de categorías para un mismo tema/proceso/necesidad, entre otras descritas en la tabla No. 4 y 5 de este informe.

Lo anterior, con el fin de incluir en el informe trimestral de PQRSD que se publica en la página web de esta entidad, de manera completa con todas las peticiones, solicitudes, quejas, reclamaciones y denuncias que se radican y tramitan al interior de la entidad de conformidad con lo establecido en la normatividad señalada en el numeral 2.1. de este informe.

Al respecto el grupo auditado informó que en desarrollo de la presente auditoria inició el trámite administrativo para analizar la pertinencia y acciones de mejora para fortalecer la gestión de clasificación de los requerimientos en las categorías existentes en el sistema.

### **2.2.3. Atención PQRSD**

Ahora bien, para analizar las categorías correspondientes a las PQRSD que se incluyeron en los informes publicados en la página Web, se implementó inspección de muestra a los reportes de “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD” y “Entrada Sede Electrónica – Web”

Dicha muestra fue seleccionada 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”. A está se le aplicaron los procedimientos de auditoría de revisión de comprobantes, observación, procedimientos analíticos y rastreo, de lo cual se evidenció:

#### **2.2.3.1. Verificación al Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”**

En este reporte se identificó que, para el II semestre del año 2022, se registraron 16.877 PQRSD, de los cuales se seleccionaron para revisión una muestra de 276, así:

No.	Gestión PQRSD	II Semestre	Muestra
1	Petición general	10.615	55
2	Petición Reiterada	128	10
3	Petición Incompletas	-	0
4	Petición de Consulta	595	52
5	Petición de Documentos	589	53
6	Solicitud de información	4.762	57
7	Queja	41	21



No.	Gestión PQRSD	II Semestre	Muestra
8	Reclamo	13	7
9	Sugerencias	61	8
10	Denuncias	73	13
<b>Total</b>		<b>16.877</b>	<b>276</b>

**Tabla 6.** Muestra PQRSD  
**Fuente:** Elaborado por el auditor.

La muestra seleccionada correspondió al 1.6% del total de las PQRSD, las cuales se verificaron teniendo en cuenta los siguientes criterios: requerimiento sin respuestas asociadas en el sistema y Oportunidad de Respuesta para los requerimientos con respuesta asociada, cuyo resultado se relaciona a continuación:

- **Resultado de muestra Requerimientos sin respuestas asociadas en el sistema:**

Concepto	Muestra	Sin Rta	Porcentaje
Peticiones de consulta	52	32	61%
Peticiones de Documentos	53	16	30%
Peticiones Generales	55	30	60%
Peticiones Reiteradas	10	8	80%
Solicitud de Información	57	53	92%
Quejas	21	4	19%
Reclamaciones	7	1	14%
Sugerencias	8	4	50%
Denuncias	13	2	15%
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>150</b>	<b>54%</b>

**Tabla 7.** Análisis de Muestra PQRSD  
**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De lo anterior se **evidenció** que 150 PQRSD correspondientes al 54% del total de la muestra, no cuenta con respuesta asociada en el sistema. En aras de identificar las dependencias responsable de atender dichas solicitudes, la OCI analizó su trazabilidad, así:

Derechos de Petición de Consulta	
Dependencia Asignada	Cantidad
Dirección Administrativa	1
Dirección General de Apoyo Fiscal	5
Enlace de Congreso	2
Grupo 028 y Hospitales	1
Grupo de Asuntos Jurídicos	1
Grupo de Desarrollo Sostenible	1
Oficina Asesora de Jurídica	3
Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial	2
Subdirección de Salud y Riesgos Profesionales	1
<b>Vacías</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>



Solicitud de Documentos	
Dependencia Asignada	Cantidad
Grupo de Contratación Directa	3
Grupo de Historias Laborales	4
Grupo de Licitaciones y Procesos Especiales	1
Oficina de Bonos Pensionales	2
<b>Vacías</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>

Derecho de Petición General	
Dependencia Asignada	Cantidad
Atención al cliente	1
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Enlace de Congreso	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	3
Grupo de Historias Laborales	1
Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF	1
Grupo FONPET	1
Oficina de Bonos Pensionales	2
Subdirección de Promoción y Protección Social	1
Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano	1
Subdirección Jurídica	1
<b>Vacías</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>

Derecho de Petición Reiterada	
Dependencia Asignada	Cantidad
Dirección General de Apoyo Fiscal	2
Grupo de Administración de las Sobretasas	1
Grupo FONPET	2
Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	1
<b>Vacías</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>

Derecho de Petición de Información	
Dependencia Asignada	Cantidad
Atención al cliente	13
Dirección General de Apoyo Fiscal	1
Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	1
Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF	2
Grupo FONPET	2
Oficina de Bonos Pensionales	1
<b>Vacías</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>

Quejas	
Dependencia Asignada	Cantidad
Secretaría General	1
Oficina de Bonos Pensionales	1
Grupo FONPET	2
<b>Total</b>	<b>4</b>



Reclamaciones	
Dependencia Asignada	Cantidad
Subdirección de Pensiones	1

Sugerencias	
Dependencia Asignada	Cantidad
Despacho del Viceministro General	1
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	1
Secretaría General	1
<b>Vacías</b>	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Denuncias	
Dependencia Asignada	Cantidad
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	2

**Tabla 8.** Muestra PQRSD – Dependencias responsables de atender requerimientos sin Rta.  
**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De esta verificación se identificó que de las 150 PQRSD que no contaban con respuesta asociada en el sistema, 79 corresponden a las dependencias de los tres niveles de servicio del MHCP, y 71 no contaban con la información denominada “Fecha de envío a dependencias” y “Dependencia asignada”, por lo que no fue posible identificar la dependencia responsable.

Con base en lo anterior se **observó** que de una parte los tres niveles de servicio no relacionaron las respuestas a las PQRSD asignadas por lo que no es posible establecer si estas se encuentran con respuesta y/o respuesta oportuna.

De otra parte, se **evidenció** que no seleccionar la dependencia responsable, afectan el reporte que realiza el sistema, así como la clasificación y efectividad de los controles previos y posterior que realiza el Grupo auditado.

En consecuencia, se **recomienda** al Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, de una parte, fortalecer los controles establecidos para generar la conciencia y responsabilidad de las dependencias en la actividad de asociar las respuestas a las solicitudes bajo mismo número de expediente, esto con el fin de evidenciar de manera completa la trazabilidad de la solicitud tal como lo establece los lineamientos de la gestión de la información. (Ver numeral 2.3. de este informe donde se analizan detalladamente los controles).

Y, de otra parte, se **recomienda** al citado grupo analizar los controles establecidos por parte del Nivel 1 al momento de diligenciar la información del SIED de las PQRSD con el fin de que estos se encuentren de manera completa. Lo anterior, toda vez que dicha información permite generar trazabilidad de las solicitudes en los reportes, así como fortalece el adecuado seguimiento de las PQRSD, por parte del grupo auditado y/o demás entes de control interesados.

Sobre el particular es preciso señalar que las situaciones antes descritas, se habían dado a conocer al área auditada en el Informe de Auditoría # correspondiente a las PQRSD del I Semestre 2022, no obstante, en la presente verificación dichas debilidades persisten por lo que evidenció la necesidad de generar acciones de mejora en el SMGI.



- **Oportunidad de Respuesta**

Teniendo en cuenta que de las 276 PQRSD seleccionadas en la muestra, 126 registraron respuesta asociadas en SIED, la Oficina de Control Interno procedió a verificar la oportunidad de respuesta de estas. Para lo cual se tuvieron en cuenta los términos establecidos en 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*”, los cuales se encuentran incluidos en el Procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”, así:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas de materias a su cargo	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Solicitud autoridad legislativa	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Máximo diez (10) días siguientes a partir de la fecha de recepción
Petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana	Dicha petición debe ser respondida en diez (10) días hábiles

**Tabla 9.** Términos PQRSD

**Fuente:** Tomado de Procedimiento No. 1 “Servicio al Ciudadano”

De la tabla de términos antes trascrita, se **evidenció** que las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, no cuentan con un término interno de respuesta definido, lo que podría generar diferentes interpretaciones por parte de los responsables de radicar las solicitudes de estos conceptos en el sistema, teniendo en cuenta que dicha función la ejecuta una empresa contratista, cuya rotación de personal es constante. Al respecto el grupo auditado manifestó que el termino para estos casos se toma según lo establecido para la petición general, es decir 15 días.

Dado lo anterior, se **recomienda** al Grupo auditado analizar la pertinencia de incluir en el Procedimiento el termino interno establecido y parametrizado en el sistema para atender dichos requerimientos, con lo cual se unificarían los criterios de términos entre los diferentes actores del proceso de atención de estas solicitudes, así como se fortalecería la emisión de los informes por concepto de PQRSD, en lo que respecta al criterio el tiempo de respuesta promedio de las solicitudes.

Ahora bien, como resultado de la verificación realizada a las PQRSD con respuesta asociada en el sistema, se observó que:



PQRSD	Cantidad	Observaciones OCI
		Respuesta en Términos
Peticiones de consulta	20	Se identificaron 19 respuestas emitidas dentro del término legal y 1 fuera de este.
Peticiones de Documentos	37	Se identificaron 26 respuestas emitidas dentro del término legal y 11 fuera de este.
Peticiones Generales	25	Se identificaron 23 respuestas emitidas dentro del término legal y 2 fuera de este.
Peticiones Reiteradas	2	Se identificaron 2 respuestas emitidas dentro del término legal.
Solicitud de Información	4	Se identificaron 3 respuestas emitidas dentro del término legal y 1 fuera de este.
Quejas	17	Se identificaron 17 respuestas emitidas dentro del término legal.
Reclamaciones	6	Se identificaron 5 respuestas emitidas dentro del término legal y 1 fuera de este.
Sugerencias	4	Se identificaron 4 respuestas emitidas dentro del término legal.
Denuncias	11	Se identificaron 11 respuestas emitidas dentro del término legal.

**Tabla 10.** Muestra PQRSD – Parametrización Sistema SIED  
**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De lo anterior, se **evidenció** que de las 126 PQRSD que cuentan con respuesta asociada en el sistema, 110 correspondiente al 87%, se respondieron dentro del término legal y 16 correspondientes al 12% se respondieron por fuera del término.

En conclusión, al analizar los dos criterios en la muestra seleccionada (276 PQRSD): requerimiento sin respuestas asociadas en el sistema y Oportunidad de Respuesta, se observó que:

- 150 solicitudes correspondientes al 54% no cuentan con respuesta asociada en el sistema,
- 16 solicitudes correspondientes a 6% se respondieron fuera de término.
- 110 correspondientes al 40% se atendieron de manera oportuna.

De manera que se **recomienda** al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para fortalecer el control previo y posterior a las áreas responsables de emitir respuesta, dado que en la presente auditoría no solo se evidenció que el 54 % de la muestra no cuenta con respuesta asociada en el sistema, si no que 6% de las solicitudes se emitieron fuera de término. Es de mencionar que en el numeral 2.3. de este informe, se analizó detalladamente la efectividad de los puntos de control de la gestión de las PQRSD, así como se realizaron las recomendaciones que dieron lugar.

En la socialización del informe preliminar de esta auditoría, el grupo auditado manifestó que:

*“Es de mencionar que el GGIRC realizo 214 capacitaciones con el fin de que las áreas asocien los radicados de entrada y salida.”*

*“También se debe tener en cuenta que mensualmente se envían informes a las dependencias para realizar el cierre de documentos en el sistema.”*

Al respecto es preciso mencionar que, si bien el grupo auditado realizó campañas de capacitación de SIED y remitió mensualmente relación de los radicados sin respuesta a las dependencias para requerir el cierre de los documentos vencidos, el resultado del presente análisis permitió evidenciar que el 54% de PQRSD de la muestra seleccionada no cuenta con respuesta asociada en el sistema, por lo que se reitera la recomendación realizada por esta Oficina frente al fortalecimiento de los puntos de control aplicados.



### 2.2.3.2. Verificación al Reporte “Entrada Sede Electrónica – Web”

En el reporte denominado “Entrada de Sede Electrónica - Web”, se identificó que, para el II semestre del año 2022, se registraron 16.094 requerimientos, de las cuales según su clasificación 1.334 corresponden a “PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.

Del análisis realizado al mencionado reporte por parte de esta Oficina se evidenció que la clasificación de los requerimientos no discrimina de manera independiente las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

Dicha situación se consultó con el Grupo auditado, quien manifestó que para efectos de los informes trimestrales de gestión que se publican en la página Web de este ente Ministerial, realiza su clasificación de manera manual, basándose en el registro que reporta el enlace “Reporte de Peticiones” del SIED. No obstante, en las actuales mejoras que se están trabajando en el sistema por parte del Grupo auditado, se encuentra una orientada a que el sistema automáticamente discrimine cada categoría.

Ahora bien, para analizar la gestión adelantada a estas solicitudes se implementó inspección de muestra, para lo cual se seleccionaron 135 PQRSD, correspondientes al 10% del total registrado en el sistema, de lo cual se evidenció que 55 solicitudes, correspondiente al 40% de la muestra no tienen respuesta asociada en el sistema, de manera que se **observó** que el control previo y posterior no son efectivos, en consecuencia, se reiteran las observaciones y **recomendaciones** realizadas en el numeral 2.3 de este informe.

### 2.3. Verificación a los Controles del Término y Oportunidad de las Respuestas a las PQRSD

De acuerdo a la información suministrada se identificó que en aras de garantizar que todas PQRSD, se atiendan de manera eficiente y oportuna, el Grupo auditado implementa tres tipos de control: previo, posterior y remisión a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Esto en razón a que el trámite de las PQRSD se realiza de manera transversal por las diferentes dependencias del Ministerio.

En aras de verificar la efectividad de los controles antes citados, la Oficina de Control Interno solicitó información al Grupo auditado y a la Subdirección Jurídica /Grupo de Tutelas, de lo cual se observó:

#### 2.3.1. Control Previo:

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo auditado se evidenció que este control se implementa antes de que se cumpla la fecha límite legal para dar respuesta al requerimiento y tiene como propósito, recordar al responsable de atender la solicitud (Nivel 2 y 3) su próxima fecha límite de respuesta mediante correos electrónicos y mensajes emitidos por SIED.

Para analizar su efectividad se solicitó al área auditada soportes de la remisión de los correos, de los cuales se observó que estos contienen la siguiente información:

*“Cordial saludo,*



*De manera atenta nos permitimos indicar que en el SIED el requerimiento radicado bajo el numero 1-2022-xxxxxx, se registra con fecha de vencimiento el 15/08/2022.*

***Por tal razón amablemente le solicitamos generar respuesta y documentarla en el sistema. Si considera que, por términos de ley, esa no es la fecha de vencimiento es necesario realizar la actualización en el Sistema y documentar la ampliación, de ser necesario. Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos del proceso Apo.6.1. Servicios al Ciudadano.***

***Recuerde que el incumplimiento de la atención de los requerimientos afecta el indicador de RESPONSABILIDAD SOCIAL del Ministerio en el marco de la gestión de calidad.***

*Agradecemos su gestión,” (Negrilla Fuera de Texto)*

De lo anterior se evidenció que el Grupo auditado además del control de términos que de manera automática realiza el sistema, remite correo electrónico al funcionario responsable de atender la PQRSD, para evitar el vencimiento de términos, así como solicita en caso de que proceda ajustar la fecha de respuesta en el sistema.

### **2.3.2. Control Posterior:**

El Grupo auditado informó que este control inició su aplicación en el mes de julio del año 2022, y tiene como propósito reiterar a los funcionarios responsables de atender las solicitudes, así como informar a los Directores de cada dependencia (Nivel 2 y 3) la relación de PQRSD que se encuentran vencidas en el SIED, sin radicado de respuesta asociada.

Para verificar su aplicación se solicitó los correspondientes soportes, ante lo cual el grupo auditado remitió 4 correos electrónicos enviados a los funcionarios responsables de atender las solicitudes, en los siguientes términos:

*“Respetado Doctor xxxxxxxxxxxx*

*Cordial saludo,*

*De manera atenta nos permitimos indicar que en el SIED el requerimiento radicado bajo el numero 1-2022-xxxxxx, se registra con fecha de vencimiento el 12/10/2022.*

***Por tal razón amablemente le solicitamos generar respuesta y documentarla en el sistema. Si considera que, por términos de ley, esa no es la fecha de vencimiento es necesario realizar la actualización en el Sistema y documentar la ampliación, de ser necesario. Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos del proceso Apo.6.1. Servicios al Ciudadano.***

***Recuerde que el incumplimiento de la atención de los requerimientos afecta el indicador de RESPONSABILIDAD SOCIAL del Ministerio en el marco de la gestión de calidad.***

*Agradecemos su gestión,” (Negrilla Fuera de Texto)*

Así mismo remitió 4 correos electrónicos enviados a los jefes de las dependencias en los siguientes términos:

*“Buen día Doctora XXXX:*



*Teniendo en cuenta el seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD que ingresan al Ministerio, de manera atenta me permito dar a conocer el seguimiento realizado con corte al 15/09/2022 a los radicados con vencimiento entre los meses de julio de 2021 a agosto de 2022, donde se evidencia que la Dirección General del Presupuesto Público Nacional, cuenta con:*

- 1 radicados abiertos a pesar de estar vencidos del mes de abril (del reportado el mes anterior)
- 2 radicados abiertos a pesar de estar vencidos del mes de agosto

*En vista de lo anterior, solicitamos de su valiosa colaboración con el fin de que los radicados que aún se encuentran abiertos sean contestados y/o cerrados en el SIED antes del **30 de septiembre de 2022**. Sin embargo, si la respuesta se realizó por otro medio, es necesario que se registre en una nota y se finalice el trámite.*

*Lo anterior de acuerdo con la Política de Operación del SIED: “Será responsabilidad de cada usuario, relacionar el radicado de entrada con el radicado de salida de las PQRSD en el Sistema Integrado Electrónico Documental SIED, con el fin de cumplir con las actividades de cierre y evitar en los reportes del SIED casillas vacías. En caso de incumplimiento a esta responsabilidad que es individual, se informará a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia”.*

*\*En caso de requerir apoyo funcional con los radicados de SIED, por favor, poner un caso en mesa de ayuda \*911*

*A continuación, se detallan los radicados: (...)”*

De lo anterior se evidenció que el Grupo auditado remitió correos electrónicos a los funcionario responsable de atender la PQRSD, incluso en fecha posterior al vencimiento, así como a los directivos de las respectivas dependencias, con el propósito de incentivar e instar a la adecuada actualización del sistema, teniendo en cuenta que este es la fuente de información formal para el control de la atención oportuna de los requerimientos.

### **2.3.3. Control por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno**

De conformidad con la información suministrada por el Grupo auditado se evidenció que este control se implementa luego de la aplicación del control previo y posterior, respecto de las PQRSD que continúan sin respuesta asociada en el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED) a pesar de la aplicación de los dos controles antes citados, y tiene como propósito dar cumplimiento a la Política de Operación del SIED, la cual establece que el funcionario responsable de atender una solicitud radicada en este Ministerio, es quien debe relacionar en el sistema el radicado de entrada con el de salida, así mismo establece que en caso de incumplimiento se configura una responsabilidad individual, que se debe reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia. De manera que el Grupo auditado a través de este control remite a la citada Oficina, los incumplimiento por causa de este concepto para su correspondiente tramite.

Con el fin de verificar el cumplimiento del control se solicitó al Grupo en mención, la relación remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con ocasión al incumplimiento antes transcrito para el periodo evaluado, ante lo cual manifestó que, para la vigencias del segundo semestre del año 2022 no se había remitido información a la citada Oficina, dado que a la fecha aún se encontraba en trámite de investigación el primer listado remitido en junio de 2022.

Así las cosas y con base en el análisis realizado a los tres controles, se evidenció que para el periodo auditado se implementaron los controles previo y posterior, no obstante respecto del control de reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno se observó que este no se aplicó, razón por la



cual se solicitó información respecto de los parámetros y periodicidad de aplicación de este, ante lo cual se manifestó que no contaban con fechas o términos estipulados para tal fin.

Se consultó también si los otros dos controles (previo y posterior) contaban con descripción, periodicidad, actividades y responsables, documentados a través de algún procedimiento, acuerdo de servicio, instructivo o cualquier otro documento institucional, a lo que se manifestó que estos se aplicaban como buena práctica de su gestión pero que aún no se encontraban documentados oficialmente.

De manera que se **observó** que, si bien los tres controles tienen una finalidad importante y necesaria para el control de términos y oportunidad en la respuesta de las PQRSD, no se evidenciaron parámetros claros y documentados en su aplicación que permitan medir su efectividad y cumplimiento, tales como periodicidad, actividades para su implementación, áreas o dependencias vinculadas, entre otros aspectos; información necesaria e importante para los responsables en aplicar los controles, así como para los entes de control internos y externos que en el evento que requieran verificar su efectividad.

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que en la verificación realizada por esta Oficina se **observó** que para el periodo auditado respecto del reporte “Entrada Comunicaciones Oficiales y PQRSD” el 54% de la muestra seleccionada no contaba con respuesta asociada, así como el 6% contaba con respuesta fuera de término.

Por su parte de la muestra seleccionada en el reporte “Entrada Sede Electrónica – Web”, se evidenció que el 40% de las PQRSD no contaban con respuesta asociada en el sistema, de manera que se observaron debilidades en la efectividad de los controles aplicados, razón por la cual se recomienda al Grupo de Gestión de la Información y Atención del Ciudadano aplicar acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad de respuesta y trazabilidad de las PQRSD en el sistema, para lo cual se **recomienda** documentar los controles aplicados y socializarlo con las demás dependencias del Ministerio que se involucran en el proceso de atención de PQRSD (Nivel 2 y 3 del servicio).

Este con el fin de fortalecer la gestión de conocimiento que el área a construido a través de la implementación de estos controles, así como la gestión de la información conservando de manera completa la trazabilidad de las PQRSD desde su radicación hasta la remisión de su respuesta.

Sobre el particular es preciso señalar que las situaciones antes descritas se habían dado a conocer al área auditada en el Informe de Auditoría correspondiente a las PQRSD del I Semestre 2022, no obstante, en la presente verificación dichas debilidades persisten por lo que evidenció la necesidad de generar acciones de mejora en el SMGI.

#### **2.4. Riesgo Evidenciado en la Gestión de PQRSD**

Como resultado del análisis realizado por esta Oficina, se evidenció que el Grupo auditado (Nivel 1), el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (Nivel 2), la Dirección General del Presupuesto Público Nacional, la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, la Dirección de Regulación Económica de la Seguridad Social, entre otras dependencias y/o procesos de este ente Ministerial (Nivel 3), son responsables de emitir respuesta dentro del término legal a

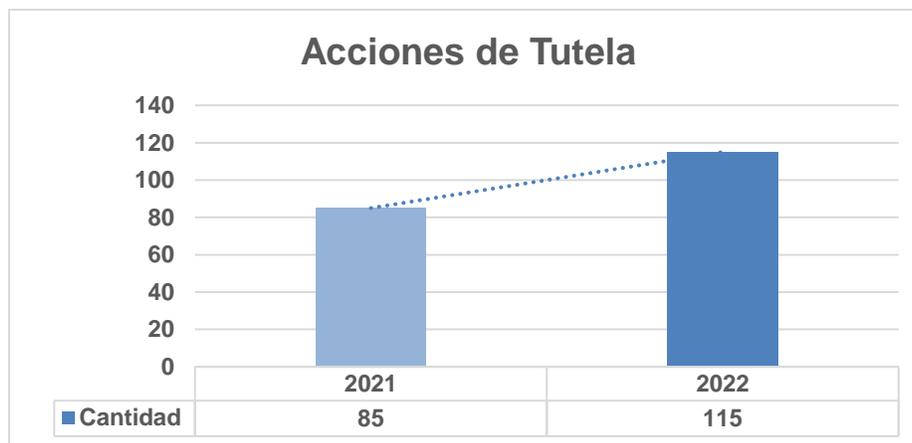


las PQRSD que le son asignadas según su competencia. Con base en lo anterior, se identificó que esta actividad se realiza de forma transversal en la entidad.

Aunado a lo anterior, en el análisis realizado a la muestra seleccionada en el numeral 2.2 de este informe, se identificó que respecto del reporte “Entrada Comunicaciones Oficiales y PQRSD” el 54% de la muestra seleccionada no contaba con respuesta asociada, así como el 6% contaba con respuesta fuera de término. Por su parte de la muestra seleccionada en el reporte “Entrada Sede Electrónica – Web”, se evidenció que el 40% de las PQRSD no contaban con respuesta asociada en el sistema, de manera que se observó debilidad en la efectividad de los controles aplicados y descritos en el numeral 2.3. de este informe.

De manera que, la Oficina de Control Interno en concordancia con lo anterior y los criterios de evaluación establecido en **la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**, emitido por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, procedió a analizar el estado de las acciones de tutela que se instauraron contra este ente Ministerial con ocasión a la violación o posible vulneración del derecho constitucional de petición dentro del periodo evaluado, para lo cual se solicitó dicha información al Grupo de Tutelas de la Subdirección Jurídica, cuyo resultado fue el siguiente:

De acuerdo al monitoreo que realiza el Grupo de Tutelas se evidenció que para el año 2021 se tramitaron 85 acciones de tutela por este concepto, para el año 2022 se tramitaron 115 acciones. En consecuencia, se **observó** que en el último año se presentó una tendencia creciente en la acciones de tutela instauradas por esta causa.



Gráfica 1. Acciones de Tutela

Fuente: Elaborado por el auditor, según información suministrada por el Grupo de Acciones de Tutela

Particularmente en el periodo auditado, segundo semestre de 2022 se identificaron 78 acciones de tutela, de las cuales 8 tuvieron fallo condenatorio contra este ente Ministerial; entre las dependencias responsables de emitir respuesta a las peticiones demandadas se identificaron: la Subdirección de Talento Humano, la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, el Grupo de Derechos de Petición de la Subdirección Jurídica y la Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social – DGRESS, a continuación se detallan las citadas acciones:



Accionante	No. de Tutela	Ultimo Fallo	Sentido Ultimo Fallo	Dependencia responsable RTA	Estado procesal de la Acción
Alvaro Acero Castro	2022-00474	Segunda Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Subdirección De Recursos Humanos	Cumplimiento/ Incidente
Diana Marcela Lizarazo Díaz	2022-00817	Primera Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Dirección General De Crédito Publico Y Tesoro Nacional	Cumplimiento
Eutimio García Cárdenas	2022-00127	Primera Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Dirección General De Crédito Publico Y Tesoro Nacional	Cumplimiento
Javier Andres Chingual Garcia	2022-00106	Segunda Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Subdirección Jurídica - Grupo De Derechos De Petición	Impugnación
Ana Maria Perez Olmos	2022-00801	Primera Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Subdirección De Recursos Humanos	Cumplimiento
Orlando Bautista Rincon	2022-00596	Primera Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Subdirección Jurídica - Grupo De Derechos De Petición	Cumplimiento
Andres Gerardo Quintero Ramirez	2022-00348	Primera Instancia	Condena Ministerio de Hacienda	Dirección General De Crédito Publico Y Tesoro Nacional	Cumplimiento
Pablo Augusto Gonzalez Moreno	2022-00183	Primera Instancia	Condena Ministerio De Hacienda	Dirección General De Regulación Económica De La Seguridad Social - DGRESS	Cumplimiento

**Tabla 11.** Relación Acciones de Tutela contra el MHCP con fallo condenatorio – II Semestre 2022

**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información remitida por el Grupo de Tutelas

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina evidenció la existencia de un riesgo transversal en la entidad relacionado con la posible vulneración o violación al derecho de petición por parte de las diferentes dependencias o funcionarios responsables de atender las peticiones, por la no respuesta o respuesta inoportuna de estas, lo cual puede generar la activación de acciones judiciales como la acción de tutela por parte de los peticionarios ante el incumplimiento de ley.

Por lo anterior y en aras de verificar los mecanismos de control institucionales para evitar la posible materialización del riesgo, así como sus consecuencias, se verificó en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral - SMGI, los 175 riesgos establecidos en el MHCP, con el fin de evaluar si alguno controlaba esta situación de manera transversal en la entidad, de lo cual se evidenciaron los siguientes riesgos asociados:

PROCESO	RIESGO	Verificación OCI
<b>Apo.6.1</b> Atención al Ciudadano e Instituciones	Posibilidad de pérdida de imagen o reputacional por incumplimiento de los términos de ley para la respuesta de requerimientos de los ciudadanos debido a deficiencias en la atención del personal o en sistemas de información	Se consultó al Grupo auditado si este riesgo contaba con un alcance que incluyera todas las dependencias responsables de atender PQRSD, ante lo cual se informó que este riesgo tiene como alcance únicamente las peticiones de competencia del Nivel 1, es decir las que tramita el citado grupo, de manera que los controles establecidos aplican solo para estas



PROCESO	RIESGO	Verificación OCI
<b>Apo.6.2</b> Atención a Derechos de Petición y Emisión de Conceptos Jurídicos	Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de los grupos de valor debido a generar una respuesta a las PQRS posterior a los tiempos establecidos por la ley.	Este riesgo es gestionado por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (Nivel 2) de la Subdirección Jurídica, el cual busca evitar que se de incumplimiento en los términos legales de respuesta a los derechos de petición, generando con ello una acción de tutela por violación al Derecho fundamental.  El riesgo contempla tres acciones cuyo alcance abarca únicamente los Derechos de Petición que tramita este Grupo según su competencia.
<b>Mis.5.2</b> Coordinación y Seguimiento a los Asuntos Legislativos	Posibilidad de afectación reputacional, por presentar información incompleta o fuera de los términos legales a la Oficina de Enlace del Congreso (OEC) o a la dependencia del MHCP encargada de tramitar la firma del viceministro que corresponda, para dar respuesta a solicitudes de información que realizan los congresistas, las comisiones o las plenarias del Congreso.	Este riesgo es gestionado por la Oficina Asesora Jurídica (Nivel 3) del Despacho del Ministro, el cual busca evitar que se de incumplimiento a los términos en la Proyección de las respuestas y/o errores, o que las mismas no estén de acuerdo a lo requerido en los cuestionarios y solicitudes de Información que le realicen los congresistas a través de las comisiones o las plenarias al señor Ministro.  El riesgo contempla dos controles, cuyo alcance abarca únicamente las solicitudes de información que eleva el Congreso. De manera que dichos controles se aplican a los requerimientos que tramita este Grupo según su competencia.

**Tabla 12.** Riesgos

**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno, con base en la Información tomada del SMGI.

De lo anterior, se observó que si bien en el Mapa de Riesgos del MHCP, se evidenciaron tres riesgos relacionados con la situación analizada, estos no vinculan a todas las dependencias que de acuerdo a su competencia son responsables de atender PQRS.

Por consiguiente, se **evidenció** que las PQRS atendidas por las áreas diferentes a la Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Derechos de Petición y Grupo de la Información y de Relación con el Ciudadano, no cuentan con controles que eviten o mitiguen la posibilidad de que se materialice el riesgo de no dar respuesta y/o emitir respuesta extemporánea a una petición, lo que podría causar el inicio de una acción constitucional.

Por lo tanto y en desarrollo del Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo y el Rol de Enfoque hacia la Prevención, establecido en “la Guía Rol de las Unidades de Control Interno”, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual señala:

**Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo:** *“En desarrollo de este rol, la **Unidad de Control Interno debe brindar asesoría a los responsables y ejecutores de los procesos y proyectos (primera línea de defensa)**, respecto de metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, como complemento a la labor de acompañamiento que deben desarrollar las oficinas de planeación o comités de riesgos (segunda línea de defensa) a la **primera línea de defensa en la identificación adecuada de riesgos y el diseño de controles efectivos en cada uno de los procesos.**”*

*Así mismo, en el marco de la evaluación independiente **deberá señalar aquellos aspectos que consideren representan una amenaza para el cumplimiento de los objetivos de los procesos, y, por ende, los objetivos y metas institucionales, así como pronunciarse sobre la pertinencia y efectividad de los controles.**”* (Negrilla fuera de texto)

**Rol de Enfoque hacia la Prevención:** *“Este rol busca que las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quien haga sus veces, brinden un nivel de asesoría proactivo y estratégico que va más allá de la mera ejecución eficiente y eficaz del plan de auditoría, que generen conocimiento, adoptando un papel más activo a la hora de sensibilizar en temas de control interno o recomendar mejoras significativas en torno al sistema de control interno y en particular, en la gestión del riesgo. De igual forma, aportar análisis y perspectivas sobre las causas*



*de los problemas identificados en la auditoría, para ayudar a los líderes de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias”.*

En este sentido y en el marco del esquema de líneas de defensa del Control Interno del MHCP, se **recomienda** al Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano en calidad de primera línea y en acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea, evaluar la pertinencia de implementar y/o ampliar el alcance de los riesgos para todas las dependencias y/o procesos responsables de dar respuesta a las PQRSD, dado que corresponden a una labor transversal a la entidad, más aún cuando se evidenciaron acciones de tutela con condena por esta causa, las cuales aumentaron en el periodo evaluado, lo que evidenció que los controles establecidos por el Grupo auditado con el fin de controlar los términos de respuesta y su oportunidad no fueron suficientes para evitarlas las citadas acciones.

Sobre el particular es preciso señalar que las situaciones antes descritas se habían dado a conocer al área auditada en el Informe de Auditoría correspondiente a las PQRSD del I Semestre 2022, no obstante, en la presente verificación dichas debilidades persisten por lo que evidenció la necesidad de generar acciones de mejora en el SMGI.

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

Se analizaron los informes publicados en la página Web de este Ministerio en el enlace: “Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informes y Estadísticas Atención al Ciudadano - 2022” en el cual se identificaron dos informes correspondientes al periodo evaluado, esto es III Trimestre y IV Trimestre de 2022.

De los cuales se observó que estos discriminan la siguiente información:

- Número de solicitudes recibidas,
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución,
- Tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

De manera se cumplió de manera general con lo establecido en los artículos: 54 del Decreto 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, los cuales señalan que, las solicitudes de acceso a información pública, debe estar a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015, no obstante, se identificaron debilidades descritas en el numeral 2.2. de este informe las cuales se esperan sean tenidas en cuenta por el Grupo auditado generando sobre ellas acciones correctivas pertinentes que le permitan el fortalecimiento de su gestión.



### 3. OBSERVACIONES Y ACCIONES EN EL SMGI

Como resultado de la Auditoría, se identificaron aspectos sobre los cuales el Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano debe definir acciones que permitan subsanar las debilidades detectadas, a saber:

No.	Observación	Acción	Responsable de la Acción	Fecha de Cumplimiento
1	<p>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.", establece en el Artículo 54 que las dependencias que reciban las quejas y reclamos <b>deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones</b>, los cuales deberán incluir:</p> <p>1) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos,</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 la verificación realizada por esta Oficina se evidenciaron dos informes de gestión de PQRSD, publicados en la Página Web de este Ministerio, no obstante, <b>no se observó</b> la remisión de esta información al señor Ministro.</p>	<p>Se enviarán a partir del 2023 los informes trimestrales al Despacho del Señor Ministro.</p>	<p>Carlos Andres Gil Santamaria</p>	<p>30 de abril de 2023</p>
2	<p>Se evidenció que el Grupo auditado administra funcionalmente el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), el cual tiene como propósito administrar la información electrónica del Ministerio, llevando los principales trámites de gestión documental, tales como radicación, distribución, digitalización, edición, firma digital y auditorías de los procesos, de manera que, en relación con la gestión de las PQRSD, se identificaron las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenciaron categorías de clasificación de PQRSD en el reporte "Entrada Comunicación Oficiales y PQRSD", las cuales corresponden a temas de las diferentes dependencias y no se clasificaron como peticiones, aunque tenían dicha categoría, lo que generó que no se incluyeran en los informes de gestión que se publican en la página Web del MHCP. Así mismo se evidenciaron más de dos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisarán las categorías actuales para no contar con repetidas y dejar exclusivamente las necesarias para la operación.</li> <li>Se ajustará el informe trimestral para que evidencie todas las categorías y PQRSD.</li> <li>Se revisará con la Dirección de Tecnología los reportes que se están emitiendo para que dicha</li> </ul>	<p>Carlos Andres Gil Santamaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 de abril de 2023</li> <li>31 de julio de 2023</li> <li>30 de noviembre 2023</li> </ul>



No.	Observación	Acción	Responsable de la Acción	Fecha de Cumplimiento
	<p>categorías correspondientes a la misma temática, entre otras lo que puede generar confusión en los contratistas responsables de incluir y clasificar todos los requerimientos en el sistema. (Numeral 2.2.2.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Se identificó que en la muestra aplicada al reporte "Entrada Comunicación Oficiales y PQRSD", de las 150 PQRSD que no contaban con respuesta asociada en el sistema, 71 no contaban con la información denominada "Fecha de envío a dependencias" y "Dependencia asignada", por lo que no fue posible identificar el área responsable, situación que afecta la aplicación del control posterior. (Numeral 2.2.3.)</li></ul>	<p>información siempre se evidencie.</p> <p>Adicionalmente se trabajará con el equipo de Relación Ciudadano para que todos los campos sean diligenciados.</p>		
3	<p>De la verificación realizada a los controles previo, posterior y remisorio de los incumplimientos de asociar respuesta en el SIED que se envían a la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI, se evidenció que estos 3 no se encuentran documentados, por lo que no hay parámetros claros de medición que permitan verificar su efectividad, y aplicación. Por ejemplo, en el caso de los informes que se remiten a la OCDI, no se idéntico Periodicidad establecida para su aplicación, entre otros aspectos. (Numeral 2.3.)</p>	<p>Se ajustará el procedimiento e instructivo y se realizará reunión con la OCDI para determinar el mejor procedimiento a seguir.</p>	<p>Carlos Andres Gil Santamaria</p>	<p>31 de octubre de 2023</p>
4	<p>Respecto de la efectividad de los controles, se evidenció que a pesar de su aplicación por parte del Grupo auditado se identificó que más del 50% de la muestra de PQRSD verificada, no tenían la respuesta asociada en el sistema, aunado a lo anterior, en la verificación a las acciones de tutela instauradas contra este ente Ministerial con ocasión a la violación y/o vulneración del derecho fundamental de petición, se observó aumento en el segundo semestre del año 2022.</p> <p>Adicionalmente, no se evidenciaron riesgos y controles transversales relacionados con la atención de PQRSD que vinculen a todas las dependencias responsables de su atención. En consecuencia, se identificaron acciones de tutela en las cuales fue condenado este ente Ministerial incluso con incidente de desacato. (Numeral 2.4)</p>	<p>Se realizará un riesgo genérico para todos los procesos del Ministerio con el objetivo de que las dependencias realicen controles para que no se materialice.</p>	<p>Carlos Andres Gil Santamaria</p>	<p>30 de Julio de 2023</p>



#### **4. CONCLUSIÓN.**

En términos generales, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cumplió las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 1081 de 2015 y el Decreto 103 de 2015, respecto de la gestión de PQRSD en el II semestre del año 2022.

No obstante, se evidenciaron debilidades en su gestión (numeral 2.1. y 2.2.), que se espera sean tenidas en cuenta por el Grupo auditado, para el fortalecimiento de su gestión. Es preciso señalar que la Oficina de Control Interno, realizará seguimiento a dichas oportunidades de mejora en el Informe de auditoría de requerimiento legal de PQRSD del primer semestre del año 2023.

Así mismo, se identificaron 4 observaciones, que ameritan que el Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, defina las correspondientes acciones que considere pertinentes para subsanarlas, con las cuales se pretende fortalecer su labor; estas serán registradas en el SMGI, para su correspondiente cumplimiento y seguimiento.

**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.