

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS E IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL SOCIAL
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

INFORME	2023-ARL-09	FECHA	28 de febrero de 2024
AUDITOR	María Cristina Pérez Corredor		

1. INTRODUCCIÓN

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

"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se 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 link de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios." (Negrilla fuera de texto)"

En concordancia con lo anterior, la Circular N°01 de 2015, expedida por el 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 3 líneas de defensa frente al control social - PQRSD, en el caso de la tercera línea (Oficina de Control Interno) se encuentra la siguiente:

"Incluir en el Plan Anual de 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,

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 2 de 28

oportunidad e integridad entre las respuestas dadas por la administración dentro del ejercicio del control social (PQRSD), seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el seguimiento a la estrategia y las acciones de participaciones ciudadana.”

Así las cosas, en cumplimiento a la normatividad y lineamientos antes citados, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2024, el aseguramiento de requerimiento legal, orientado a la evaluación y verificación de la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, radicadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP), en el segundo semestre de 2023.

Lo auditoría fue atendida por el grupo de gestión a la información y de relación con el ciudadano (en adelante grupo auditado), dependencia competente para tal fin de conformidad con las funciones establecidas en el artículo 2, de la Resolución 0789 de 2022, “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano y se subroga la Resolución 4532 de 2019”.

El Informe Preliminar producto de la presente auditoría fue remitido mediante correo electrónico el 26 de febrero de 2024, al mencionado grupo, con el propósito de que realizara comentarios o manifestara su conformidad.

En la misma fecha, el grupo de gestión a la información y de relación con el ciudadano remitió las acciones de mejora que consideró necesarias para fortalecer la debilidad identificada por esta Oficina y que será registrada en el SMGI para su correspondiente seguimiento; respecto del cuerpo del informe no presentó observaciones.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar y verificar razonablemente la atención brindada por el MHCP a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias radicadas en el segundo semestre de 2023 (1 de julio al 31 de diciembre de 2023), así como el respectivo control social implementado a estas.

Así como evaluar y verificar la efectividad de los puntos de control y riesgo establecidos por el grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano, respecto de la atención y tramite de las PQRSD radicadas en el mismo periodo.

3. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

- **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio del cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan Otras Disposiciones”
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 3 de 28

- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- **Guía de Dialogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**, Versión 1 – Mayo 2022, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública.
- **Documentación publicada en el Sistema Único de Gestión - SUG**, - Apo. 6.1. Pro. 1 Servicio al Ciudadano y Manual Política de Atención al Ciudadano.

4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Con el propósito de verificar y evaluar razonablemente la atención brindada en el segundo semestre de 2023 a las PQRSD y su control social, esta Oficina aplicó los procedimientos de auditoría de consulta, observación, inspección, procedimientos analíticos y confirmación, a los siguientes aspectos:

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

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

4.1. GESTIÓN NORMATIVA DE PQRSD

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



Grafica 1. Marco normativo aplicable a la gestión PQRSD
Fuente: Elaboración propia del auditor

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

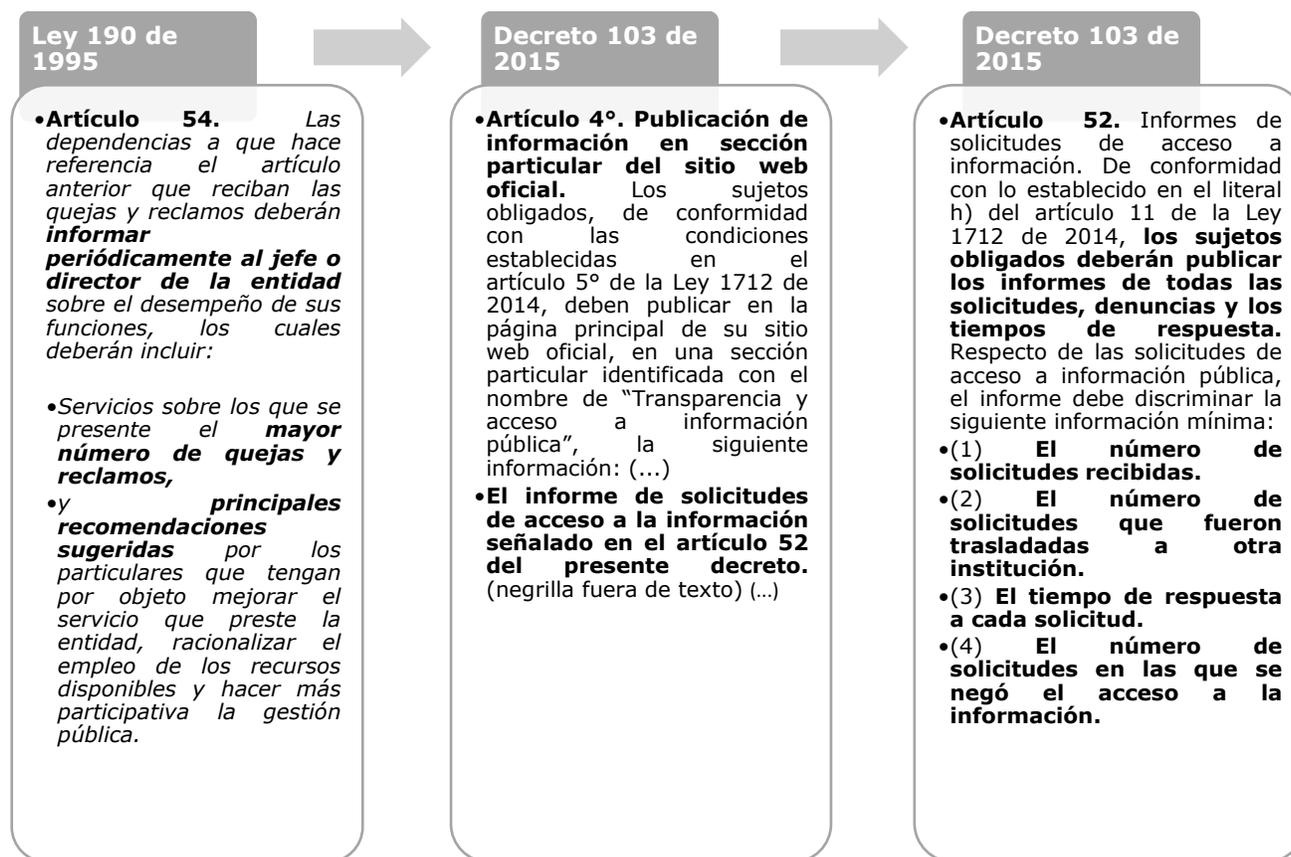
Versión: 1

Página: 4 de 28

Teniendo en cuenta que las citadas normas fueron analizadas en su totalidad en el informe de auditoría No. 2023-ARL-60, en el presente informe se seleccionaron para verificación las normas de cumplimiento periódico y en las cuales se evidenciaron novedades, a continuación, se presenta el resultado de dicha verificación:

4.1.1. 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" y Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

La Ley 190 de 1995 y el Decreto 103 de 2015, respectivamente establecen:



Grafica 2. Artículos relevantes en la Ley 190 de 1995 y el Decreto 103 de 2015
Fuente: Elaboración propia del auditor

Con el propósito de verificar el cumplimiento de estas, se analizaron en primer lugar las acciones de mejora implementadas por el Grupo auditado frente a las recomendaciones realizadas en el Informe de Auditoría No. 2023-ARL-60, en segundo lugar, se analizó la

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 5 de 28

aplicación de las normas de cumplimiento periódico en el término comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, así:

4.1.1.1. Recomendaciones OCI Informe de Auditoría 2023-ARL-60

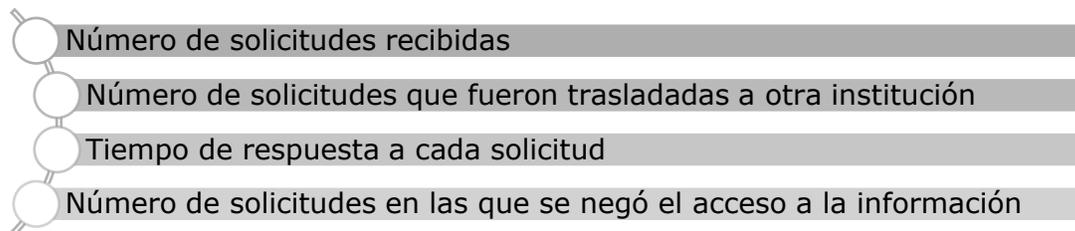
Recomendación OCI Informe - 2023-ARL-60 (1 ene al 30 de Jun de 2023)	Análisis OCI
Ley 190 de 1995	
<p>Se observó que el informe de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la entidad correspondiente al II trimestre de 2023 (1 de abril al 30 de junio de 2023), indicó la cantidad de quejas, reclamaciones y sugerencias (recomendaciones), radicadas en dicho periodo, sin embargo, no señaló los servicios sobre los que se presentó mayor número de quejas y reclamos.</p> <p>En consecuencia, se recomendó al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano incluir en los futuros informes el trámite que se le dio a las <i>quejas, reclamaciones y sugerencias (recomendaciones)</i>, así como señalar los temas sobre los que se presentaron la mayor cantidad de estos. Lo anterior con el propósito de dar cabal cumplimiento a la norma verificada.</p>	<p>Se analizaron los Informe de Atención del Ciudadano correspondientes al II semestre de 2023, en los cuales no se evidenció que se señalaran los servicios sobre los que se presentaron la mayor cantidad de quejas, reclamos y principales recomendaciones o sugeridas; es de indicar que dicha información es requerida por el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> <p>En consecuencia, se reitera la recomendación al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, de incluir en los informes de la vigencia 2024 y sucesivos, los servicios del MHCP en los que se presente la mayor cantidad quejas, reclamos y principales recomendaciones o sugerencias. Lo anterior, con el propósito de dar cabal cumplimiento a la norma verificada, así como suministrar la información completa a la ciudadanía.</p>

Tabla 1. Valoración recomendación realizada informe anterior de gestión PQRSD 2023-ARL-60

Fuente: Elaboración propia del auditor

4.1.1.2. Cumplimiento Periodo comprendido en el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2023

Para analizar el cumplimiento de las citadas normas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se verificaron los dos "Informes de Atención al Ciudadano" publicado en la página web de este ente Ministerial en el enlace: "Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informes y Estadísticas Atención al Ciudadano - 2023". De los cuales se observó que estos discriminaron la siguiente información:



Grafica 3. Criterios incluidos en informes de gestión PQRSD

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada informes de gestión PQRSD – III y IV Trimestre 2023

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 6 de 28

De manera que, en el periodo evaluado se cumplió de manera general con los criterios establecido en los artículos 4º y 52 del Decreto 103 de 2015 y la periodicidad fijada en la Ley 190 de 1995.

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

Para verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, se consultó al Grupo Auditado, las actividades que implementó en cumplimiento de lo instado en la norma, de lo cual observó:

Artículo 9	Análisis OCI
<p><i>Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> 	<p>Sobre el particular es preciso señalar que, con relación a la coordinación de actividades con la Oficina de Control Interno, en el periodo evaluado, se efectuó la auditoría 2023-ARL-60, en la cual se realizaron recomendaciones orientas al mejoramiento continuo en la atención de las PQRSD, así como en la gestión de la entidad.</p> <p>De otra parte y en relación con la coordinación de actividades con la Oficina Asesora de Planeación, el grupo auditado manifestó que en el periodo evaluado trabajo con dicha oficina en la actualización del proceso de atención al ciudadano, toda vez que este paso a ser un proceso estratégico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</i> 	<p>Al respecto el Grupo auditado manifestó que:</p> <p><i>“Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se realizaron siete (7) reuniones y capacitaciones con el fin de fortalecer conocimientos frente a la documentación que llega al ministerio y así poder categorizarlos y enrutarlos a las dependencias respectivas.”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.”</i> 	<p>La Oficina de Control Interno evidenció que en la pagina Web de la entidad se publicaron los “Informes de Atención al Ciudadano” correspondientes al III y IV trimestre del año 2023.</p> <p>Los cuales se comunicaron al Señor Ministro mediante correo electrónico el 31 de octubre de 2023 y el 13 de febrero de 2024.</p>

Tabla 2. Artículo relevante Decreto 2232 de 1995
Fuente: Elaboración propia del auditor

Con base en lo analizado en la anterior tabla, se evidenció que en el periodo evaluado se cumplió lo establecido en el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 7 de 28

4.1.3. Ley 1755 de 2015, mediante la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se consultó al grupo auditado las actividades realizadas con ocasión a la recomendación realizada por esta Oficina en el Informe de Auditoría No. 2023-ARL-60, a lo que manifestó que:

"Durante el segundo semestre de 2023 se trabajó con la Oficina de planeación con el fin de actualizar el proceso de atención al ciudadano, toda vez que este paso a ser estratégico, por tal razón se está realizando la actualización y conformación de la documentación relacionamiento con el ciudadano, siendo así que durante esta vigencia se seguirá trabajando con dicha oficina para realizar el desarrollo de estos para el nuevo proceso."

Con base en lo expuesto por la dependencia auditada se realizará seguimiento en la próxima auditoría.

En relación con el cumplimiento de términos de respuesta, clasificación y demás criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, se analizaron en el numeral 4.2. de este informe.

4.1.4. Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional

Es de precisar que esta Guía fue expedida por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el ejercicio del control ciudadano mediante la articulación del sistema de control interno institucional. Establece entre otros aspectos, que las entidades públicas además de tener la obligación de promover el control social, debe garantizar y proteger el derecho al ejercicio de la participación ciudadana y favorecer el control social mediante los mecanismos de recepción y atención a las peticiones, observaciones y propuestas de mejora de la ciudadanía.

En consecuencia, fijó 14 criterios de seguimiento y evaluación, los cuales fueron verificados en su integridad en los informes de auditoría No. 2023-ARL-12 y 2023-ARL-60, razón por la cual, en el presente informe se seleccionaron para análisis los criterios en los cuales se realizaron recomendaciones por parte de esta Oficina en los citados informes, así como los criterios de cumplimiento periódico.

4.1.4.1. Criterios sobre los cuales se realizaron recomendaciones en los informes de auditorías No. 2023-ARL-12 y 2023-ARL-60

Se verificaron las acciones de mejora implementadas por la dependencia auditada, cuyo resultado se relaciona a continuación:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 8 de 28

Criterios de Verificación		Análisis OCI
Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad	Canal de Radicación Redes Sociales	<p>Al respecto el grupo auditado manifestó que:</p> <p><i>"El 16 de noviembre se aprobó y publico la actualización del procedimiento de radicación y distribución de comunicaciones oficiales, es de resaltar que en el punto 10 "Condiciones especiales de operación y del procedimiento "uno de sus apartados menciona como se debe actuar, cuando una PQRSD llega por alguna red social que tiene el ministerio.</i></p> <p><i>"Redes Sociales: Cuando Llegan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD por redes sociales, el área de comunicaciones deberá enviar las mismas al buzón de radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co para su respectivo trámite en el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED). Así mismo cuando le sea enviado el número de radicado de la petición a dicha dependencia, esta deberá notificarle al ciudadano el radicado de su PQRSD por la red social que haya realizado su solicitud."</i></p> <p>Con base en lo anterior y la información registrada en el reporte el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED), se evidenció que en el periodo evaluado no se radicaron solicitudes por el canal de radicación de redes sociales, sin embargo, la entidad a la fecha cuenta con los lineamientos institucionales necesarios para incluir en el Sistema dichas solicitudes, así como el mensaje de recibido por parte de la entidad.</p>
	Canal de Radicación Telefónico	<p>Sobre el particular el grupo auditado manifestó que:</p> <p><i>"Durante el segundo semestre de 2023 se trabajó con la Oficina de planeación con el fin de actualizar el proceso de atención al ciudadano, toda vez que este paso a ser estratégico, por tal razón se está realizando la actualización y conformación de la documentación relacionamiento con el ciudadano, siendo así que durante esta vigencia se seguirá trabajando con dicha oficina para realizar el desarrollo de los mismos para el nuevo proceso."</i></p> <p>Teniendo en cuenta la acción de mejora mencionada por el grupo auditado, esta Oficina realizara seguimiento de su implementación en la auditoría del próximo semestre.</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.	Canal Radicación Email	<p>Al respecto el grupo auditado manifestó que:</p> <p><i>"De acuerdo con lo indicado por la Dirección de Tecnología no es posible tener un mensaje automático donde indique al ciudadano que existe una falla y que se debe dirigir a otros canales para colocar su PQRSD. Por otro lado, ellos indican que si llegara a existir un encolamiento por alguna falla y que dure 24 horas se envía un mensaje automático diciéndole al emisor que el mensaje aún no se ha podido entregar y si persiste la falla 48 horas se remite otro correo indicando que se haga el reenvío del mismo nuevamente."</i></p>
Permite la protección de los datos personales de los usuarios.	Redes Sociales	<p>Sobre el particular el grupo auditado manifestó que:</p> <p><i>"Teniendo en cuenta que las redes sociales cuentan con su propia protección de datos la entidad dependen de las políticas de cada red social para el manejo de estos."</i></p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia el cumplimiento de este criterio.</p>

Tabla 3. Análisis recomendaciones informes de auditorías No. 2023-ARL-12 y 2023-ARL-60

Fuente: Elaboración propia del auditor

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 9 de 28

4.1.4.2. Criterios de cumplimiento periódico

Criterios de Verificación	Análisis OCI
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 autoría mediante el cual se evidencia el proceso de trámite de la radicación, así mismo el sistema cuenta con un control de término de atención, y a la fecha no ha presentado ninguna novedad que afecte su funcionamiento.
Verificar la aplicación de normas como: Ley 1755 de 2015. Ley 1437 de 2011.	Este criterio se analizó de manera amplia en el numeral 4.2. de este informe, en el cual se evidenciaron observaciones sobre las cuales esta Oficina recomienda implementar acciones que fortalezcan su gestión.
Acciones de tutela	La verificación de este criterio se realizó en el Numeral 4.3. de este informe.

Tabla 4. Verificación de Criterios con cumplimiento periódico en el II Semestre de 2023
Fuente: Elaboración propia del auditor

4.2. GESTIÓN PQRSD

Con el propósito de verificar la gestión de las PQRSD radicadas en el II semestre del año 2023, así como la calidad de la información reportada en los informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la entidad en dicho periodo, se analizaron y verificaron las siguientes actividades ejecutadas por el grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, las cuales se tomaron del Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano":



Grafica 4. Criterios incluidos en informes de gestión PQRSD
Fuente: Elaboración propia del auditor

4.2.1. Recepción de Requerimientos

Para analizar esta actividad se aplicaron los procedimientos de auditoría de consulta, inspección y procedimientos analíticos, a la información registrada en los reportes de SIED y los dos Informes de atención al ciudadano, de lo cual se evidenció:

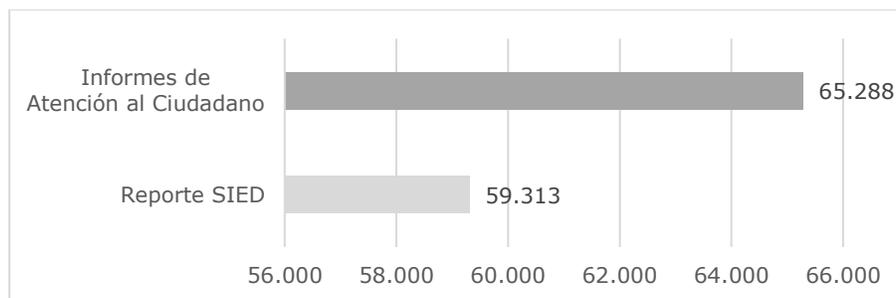
Código:	Eva.1.1. Pro.4 Fr.1
----------------	----------------------------

Fecha:	02-08-2023
---------------	-------------------

Versión:	1
-----------------	----------

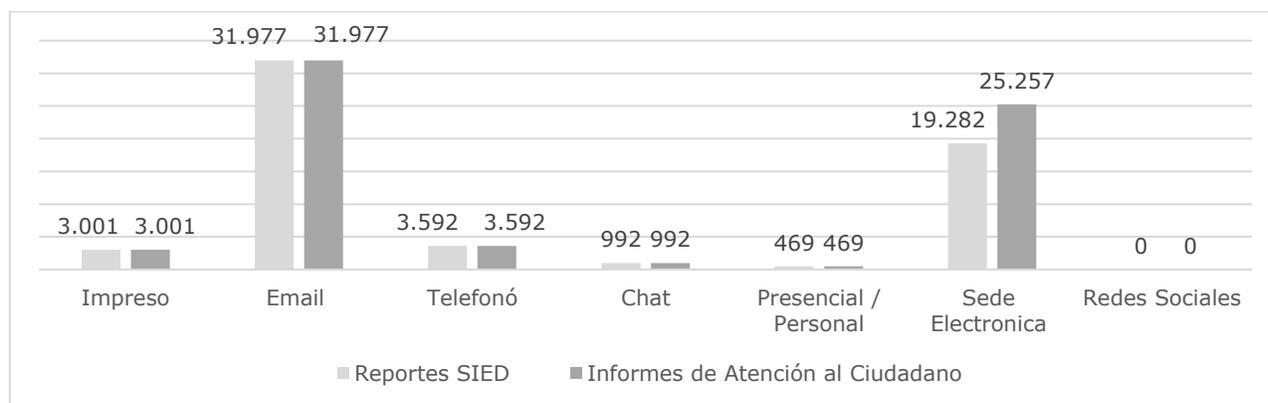
Página:	10 de 28
----------------	-----------------

- Se cotejó la información de los reportes "Comunicaciones Oficiales y PQRS" y "Oficina Virtual (sin PQRS)" emitidos por el Sistema Integrado Electrónico Documental (en adelante SIED), con la registrada en los dos informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la entidad (III y IV Trimestres de 2023), de lo cual se identificó que en el periodo evaluado se radicaron en total los siguientes requerimientos:



Grafica 5. Comparativo Reportes SIED vs. Informe III y IV de atención al ciudadano
Fuente: Elaboración propia del auditor

Como se observa en la anterior gráfica entre las dos fuentes de información se presentó diferencia en el total de requerimientos radicados en el II semestre de 2023; con el propósito de identificar dicha diferencia se realizó un grafico comparativo entre los requerimientos registrados en cada base de datos, según el canal de radicación, así:



Grafica 6. Diferencia presentada en el comparativo entre Reportes SIED vs. Informe III y IV de atención al ciudadano
Fuente: Elaboración propia del auditor

Lo anterior, permitió **evidenciar** que la diferencia de datos se presentó en los informes de atención al ciudadano pues se reportó un total de 25.257 requerimientos radicados a través del canal de sede electrónica, es decir 5.975 requerimientos adicionales a los registrados en los reportes de SIED. Esta situación se consultó al grupo auditado quien manifestó:

Código:	Eva.1.1. Pro.4 Fr.1
----------------	----------------------------

Fecha:	02-08-2023
---------------	-------------------

Versión:	1
-----------------	----------

Página:	11 de 28
----------------	-----------------

"se presentó duplicidad en algunos radicados en la sede electrónica relacionados con factura electrónica, dados los cambios que se realizaron en las dependencias. Así mismo para dicho periodo se estaban adelantado actualización al procedimiento, por lo que los requerimientos que ingresaron por este canal de radicación se clasificaron manualmente para la emisión de los informes de atención al ciudadano publicados en el segundo semestre del año 2023"

Sobre el particular, es preciso señalar que los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano en la página web de la entidad, corresponden a información pública y son relevantes para la toma de decisiones de la entidad, en consecuencia, deben ser confiables y claros, para todos los interesados, así como para los entes de control internos y externos que requieran dicha información; esto de conformidad con lo dispuesto en la 5 dimensión de MIPG denominada "Información y Comunicación" y sus atributos de calidad, los cuales establecen que:

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

(...)

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

En consecuencia, se **recomienda** al Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, fortalecer los controles de verificación en la consolidación de los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano en la vigencia 2024 y siguientes. Es de mencionar que en el seguimiento que realizará esta Oficina en el II semestre de 2024, se verificará el estado de estos.

- Finalmente, se consultó al grupo auditado si realiza prueba de inspección que permita verificar si el MHCP cuenta con procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación por partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar.

Al respecto el grupo manifestó que cuentan con las encuestas de satisfacción que realizan los ciudadanos, las cuales son revisadas y tenidas en cuenta cada trimestre para el fortalecimiento de su gestión.

Código:	Eva.1.1. Pro.4 Fr.1
----------------	----------------------------

Fecha:	02-08-2023
---------------	-------------------

Versión:	1
-----------------	----------

Página:	12 de 28
----------------	-----------------

4.2.2. Clasificación de Categorías SIED

Teniendo en cuenta la clasificación dada en SIED, a los radicados recibidos mediante los 7 canales disponibles, se observó que en el reporte "Comunicaciones Oficiales y PQRSD", en el periodo auditado se incluyeron las siguientes categorías:

No.	Categorías	Cantidad
1	Acción de Tutela	8.205
2	Comunicación Oficial	13.380
3	Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2
4	Denuncias	141
5	Documento Informativo	1
6	Invitaciones	6
7	Libros - Revistas - Publicaciones- Periódicos	1
8	Obsequio	72
9	Orientación Externa al Ciudadano	335
10	Petición	2.719
11	Petición congresista*	526
12	Petición congresita*	2
13	Petición Consulta	1.928

No.	Categorías	Cantidad
14	Petición de Documentos	957
15	Petición General	2.328
16	Petición Incompleta	55
17	Petición Particular	2.753
18	Peticiones entre entidades	550
19	Peticiones Oscuras*	101
20	Peticiones Oscuras*	35
21	Peticiones Reiteradas	52
22	Propuesta	2
23	Proyecto de Decreto	4
24	Quejas	111
25	Reclamo	16
26	Solicitud de Información	5.727
27	Sugerencias	22
28	Vacías*	2.661

Tabla 5. Listado de categorías de clasificación SIED
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De la información registrada en la anterior tabla se **evidenciaron** las siguientes situaciones relevantes, a saber:

- *Duplicidad y error en los nombres de las categorías 11 "Petición congresista", 12 "Petición congresita", 19 "Peticiones Oscuras" y 20 "Peticiones Oscuras".*

Se consultó con el grupo auditado esta situación, quien manifestó que esto obedece a un error de digitación, al respecto es preciso señalar que la duplicidad de categorías en el sistema puede ocasionar confusión al registrar la información en el sistema, así como la emisión de datos inconsistentes, toda vez que este reporte es fuente de información,

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 13 de 28

por lo tanto se **recomienda** al Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano fortalecer los controles establecidos para la creación de categorías en el sistema, así como el registro de los requerimientos.

Sobre el particular, es preciso señalar que la OCI realizará seguimiento a las categorías y los registros de los requerimientos en el informe que se realizará en el II semestre de 2024.

- Ausencia de información en 2.661 registros, en los ítems "Medio de recepción" y "Categoría".

Esta situación se consultó con el grupo auditado quien manifestó que la ausencia de información obedece a un error en el sistema en los registros que provienen del canal de radicación de Sede electrónica – PQRSD, los cuales se clasificaron manualmente para los informes de atención al ciudadano publicados en el segundo semestre del año 2023.

En aras de solucionar dicho error, el grupo en mención solicitó apoyo a la Dirección de Tecnología cuyo proceso a la fecha se encuentra en ambiente de prueba. Con base en lo anterior, se **recomienda** al Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano continuar con el proceso de ajuste de la base de datos en acompañamiento de la Dirección de Tecnología con el fin de que el sistema emita los reportes de forma completa, cabe señalar que se realizará seguimiento a la acción de mejora implementada por el Grupo auditado en el II semestre de 2024.

Es de mencionar que, los 2.661 registros con información incompleta, no se tuvieron en cuenta para analizar la gestión de las PQRSD en el numeral 4.2.3. de este informe, dada la imposibilidad de clasificarlos según el tipo de requerimiento y canal de recepción.

- Falta de Claridad en la Clasificación de "Felicitaciones"

Se **evidenció** que en el III informe de atención al ciudadano se reportó una felicitación, así mismo en la verificación realizada por esta Oficina se identificó que el logo publicado en la página web de la entidad vinculando dicha categoría.

No obstante, en la información y clasificación de las solicitudes disponible en la página web para la ciudadanía no se incluyen la categoría "Felicitaciones". Al respecto, es preciso señalar que la OCI había evidenciado dicha situación en los informes de auditoría No. 2023-ARL-12 y 2023-ARL-60.

Por lo que se reitera la **recomienda** al Grupo auditado, de realizar los trámites administrativos que se requieran a fin de unificar criterios y definir si esta categoría se va a incluir en las PQRSD del Ministerio. Esto con el fin de que el ciudadano y/o



PQRSD

Este es un servicio en línea
Clic aquí para ingresar

Horario de Registro de PQRSD 7x24

Horario de respuesta de Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 14 de 28

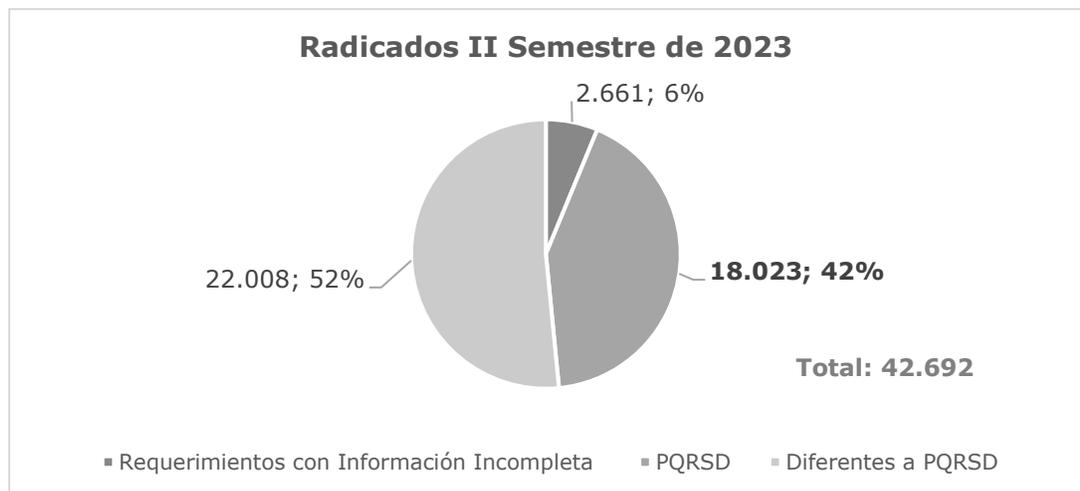
interesado tenga claridad del uso de este criterio de valoración y pueda acceder a esta categoría de manera clara y ágil.

Sobre el particular, es preciso señalar que la OCI realizará seguimiento a esta recomendación en la próxima auditoría.

4.2.3. Atención de PQRSD

Para analizar las PQRSD se seleccionaron las clasificadas como tal en el reporte SIED "Comunicación Oficiales y PQRSD", de lo cual se evidenciaron 18.023 registros del total de los requerimientos (42.692).

Al respecto es preciso señalar que 2.661 requerimientos no fueron tenidos en cuenta para el análisis, toda vez que estos no contienen información suficiente para clasificarlos según el tipo de requerimiento y canal de recepción, tal como se mencionó en el numeral anterior de este informe.



Grafica 6. Requerimientos SIED radicados II Semestre 2023
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Ahora bien, para verificar la efectividad de la atención de las PQRSD (18.023) radicadas en el periodo evaluado, se seleccionaron los siguientes criterios a saber, los cuales se analizaron de manera separada, así:

- Registro de respuesta en el Sistema
- Oportunidad de Respuesta

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 15 de 28

4.2.3.1. Registro de respuesta en el Sistema

Para analizar este criterio, se verificó el estado de respuesta registrado en la totalidad de los requerimientos clasificados como PQRSD (18.023), de lo cual se evidenció que:

No.	PQRSD	Total	Con Respuesta	Sin Respuesta
1	Petición: General, Particular, entre entidades, Oscuras, Reiteradas, Incompletas	8.593	4.807	3.786
2	Petición de Documentos	957	720	237
3	Petición de Consulta	1.928	991	937
4	Petición de Congresistas	528	104	424
5	Solicitud de Información	5.727	599	5.128
6	Quejas	111	85	26
7	Reclamo	16	14	2
8	Sugerencias	22	12	10
9	Denuncias	141	109	32
Total		18.023	7.441	10.582
Porcentaje		100%	41%	59%*

Tabla 6. Estado de atención de PQRSD - SIED

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

El 59% no tienen respuesta asociada en el sistema, esta situación se consultó con el Grupo Auditado, quien manifestó que esto se debe a que los responsables en atender las PQRSD no asocian la respuesta al radicado de entrada, o en los casos en que la solicitud se realiza mediante el canal telefónico y/o chat la respuesta se emite de forma verbal al peticionario, entre otras causas, no obstante realiza seguimiento periódico a este porcentaje mediante control posterior, el cual fue analizado por esta Oficina en el numeral 4.2.4. de este informe. Sobre el particular es preciso señalar que dicha situación también se **evidenció** en el I semestre de 2023, en el cual se identificó que el 51% de PQRSD no tenían respuesta asociada en el sistema, lo que quiere decir que en el periodo evaluado se presentó aumento en estos datos.

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

Por lo anterior le OCI identificó las dependencias que tienen a su cargo la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta, así como las solicitudes sin dependencia responsable o vacías:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 16 de 28

No.	Dependencia	PQRSD sin RTA
1	Atención al Cliente	4.701*
2	Grupo FONPET	1.034
3	Oficina de Bonos Pensionales	984
4	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	513
5	Subdirección de Pensiones	368
6	Enlace de Congreso	289
7	Oficina Asesora de Jurídica	232
8	Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	212
9	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	176
10	Dirección General de Apoyo Fiscal	172
11	Dirección General del Presupuesto Público Nacional	164
12	Despacho Viceministra Técnica	141
13	Despacho del Ministro	131
14	Grupo de Historias Laborales	109
15	Subdirección de Operaciones	102
16	Vacías	10

Tabla 7. Dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociadas
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De la anterior tabla se evidenciaron las siguientes novedades:

- Al respecto el grupo auditado manifestó que las 4.701 PQRSD que el sistema reporta sin respuesta a cargo de la dependencia Atención al Cliente, corresponden a las solicitudes que se realiza mediante el canal telefónico y/o chat, cuya respuesta se emite de forma verbal al peticionario, y no se genera numero de SIED, dada la carga operativa con que cuenta la dependencia. No obstante, en el registro de las solicitudes se debe anotar dicha situación, la cual es verificada en el control posterior para cada registro.

Sobre el particular la OCI **recomienda** al Grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano, consultar con la Dirección de Tecnología y/o proveedor tecnológico de SIED, si el sistema puede generar una numeración y/o nota automática que permita identificar de manera ágil y por reporte la fecha de respuesta y su número de registro de salida; esto con el propósito de no realizar reprocesos y fortalecer el control posterior que realiza el grupo auditado para evitar o mitigar el riesgo de que este Ministerio sea demandado mediante la acción de tutela por la vulneración al derecho fundamental de petición.

- De otra parte, y respecto de las demás dependencias que tiene un alto numero de solicitudes sin respuesta asociada en el sistema, el Grupo auditado manifestó que, en el segundo semestre del año 2023, realizó las siguientes campañas de socialización en la intranet para conocimiento de los funcionarios y contratistas de la entidad:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 17 de 28

Cierra tus tareas en el SIED

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Actualizado el, 07/12/2023



Cierra este 2023 finalizando todas tus tareas pendientes en SIED. Si tienes inquietudes no dudes en pedir soporte en el *911.

Fecha de creación del artículo , 09/12/2023 16:03

Tips Sied - En los oficios y memorandos describe bien el asunto

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Actualizado el, 08/09/2023



Cualquier solicitud que nos llegue al correo personal institucional o a través de las redes sociales institucionales de la entidad también son nuestra responsabilidad debemos darle trámite y respuesta oportuna.

Fecha de creación del artículo , 05/06/2023 16:49

Imagen 1. Campañas de socialización realizadas en el II Semestre de 2023

Fuente: Elaborado por el auditor, según información remitida

Al analizar las citadas campañas de socialización, se evidenció que estas no fueron orientadas al cumplimiento de los lineamientos institucionales respecto de la adecuada respuesta de las PQRSD (oportunidad y unificación de petición con su respuesta) radicadas en esta entidad, en consecuencia, se **recomienda** al Grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano:

- Oficiar a las dependencias identificadas en la tabla 7, con el fin de solicitar el cumplimiento del reporte en el sistema y reiterar las consecuencias establecidas por el no cumplimiento.
- Fortalecer los controles establecidos para generar la conciencia y responsabilidad de las dependencias, funcionarios y contratistas del MHCP, (capacitaciones, campañas de socialización, entre otros) respecto del deber de atender oportunamente las PQRSD asignadas, así como de vincular cada solicitud con su respuesta bajo mismo número de expediente y/o realizar las respectivas anotaciones en el mismo, con lo cual se permitan evidenciar de manera completa la trazabilidad de las solicitudes tal como lo establece los lineamientos de la gestión de la información institucional. Para lo cual se sugiere seleccionar a las dependencias que reportan la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 18 de 28

- Solicitar apoyo a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin de incluir en las campañas de socialización un espacio en el que se resalten las respectivas sanciones que da a lugar la no atención a las PQRSD, en el caso de los funcionarios. Esto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la cual dispone:

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

Finalmente, cabe señalar que dado el concurso de méritos que se encuentra en etapa de emisión de lista de elegibles, es probablemente que en los próximos meses se presente cambios en la planta de personal, razón por la cual las campañas de socialización cobran mayor relevancia en el fortalecimiento de la gestión del conocimiento e información institucional.

4.2.3.2. Oportunidad de Respuesta

Para analizar este criterio se seleccionaron las 7.441 PQRSD que tenían asociada respuesta en el reporte de SIED "Comunicación Oficiales y PQRSD", y se verificó la oportunidad en la emisión de esta, así:

No.	Término Legal de Respuesta	Tipo de PQRSD	Cantidad de PQRSD con Respuesta	Rta en término	Rta fuera de término
1	15 días	Petición: General, Particular, entre entidades, Oscuras, Reiteradas, Incompletas	4.807	3441	1366
2	10 días	Petición de Documentos	720	304	416
3	30 días	Petición de Consulta	991	863	128
4	5 días	Petición de Congresistas	104	37	67
5	10 días	Solicitud de Información	599	311	288
6	15 días	Quejas	85	82	3
7	15 días	Reclamo	14	14	0
8	15 días	Sugerencias	12	11	1
9	15 días	Denuncias	109	106	3
Total			7.441	5.169	2.272
Porcentaje			100%	69%	31%

Tabla 8. Verificación respuesta PQRSD

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

De la anterior tabla se evidenciaron las siguientes novedades, a saber:

- El 69% de las PQRSD se contestaron dentro del término legal establecido para cada tipo de petición y el 31% fuera de este.**

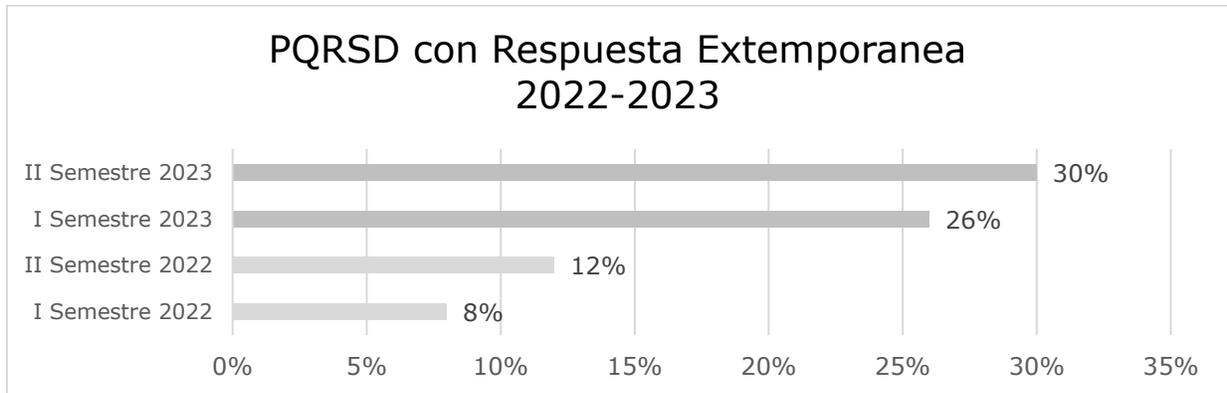
Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 19 de 28

Con el propósito de analizar el comportamiento en las últimas vigencias del porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea, se realizó comparación entre dichos valores en las auditorías realizadas en el año 2022 y 2023, así:



Grafica 7. Comparación respuesta extemporáneas vigencias 2022 y 2023
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Como se **evidencia** en el gráfico anterior, el porcentaje de respuestas extemporáneas aumentó en el II semestre de 2023, lo que impacta en los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano y puede repercutir en la gestión y reputación de la entidad, en caso de que los peticionarios instauren acciones de tutelas con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición. Por lo anterior se **recomienda** al grupo de gestión de la información y de atención al ciudadano:

- Fortalecer las actividades de control previo a las dependencias responsables de atender las PQRSD,
- Realizar campañas de socialización a los funcionarios del MHCP, en las que se pongan en conocimiento la responsabilidad de estos en la atención de las PQRSD asignadas, so pena de las respectivas sanciones disciplinarias ante su incumplimiento, tal como instan los procedimientos y manuales institucionales que rigen la materia.
- Fortalecer la gestión institucional frente al riesgo de interposición de acciones de tutela contra el MHCP por la vulneración del derecho fundamental de petición.

• **Peticiones entre entidades**

Al respecto se evidenció que en la clasificación de PQRSD, las peticiones entre entidades se incluyeron en las peticiones de carácter general y particular, situación que puede afectar el control de respuesta en el término legal, toda vez que estos contemplan términos diferentes de acuerdo a lo señalado 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":

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 20 de 28

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. **Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.**

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta **a las autoridades en relación con las materias a su cargo** deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. **(Negrilla fuera de texto)**

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades.

Quando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término **no mayor de diez (10) días**. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14. (Negrilla fuera de texto)

Tabla 9. Artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015

Fuente: Elaboración propia del auditor

Con base en lo anterior se **evidenció** debilidad en la clasificación interna de PQRSD, dado que las peticiones generales (entre otras) y peticiones entre autoridades cuentan con términos legales diferentes para su atención, lo que podría inducir a la atención extemporánea de las peticiones entre autoridades, razón por la cual se **recomienda** al grupo de gestión de la información y de atención al ciudadano, verificar la pertinencia y efectividad de la unificación de este tipo de peticiones, a la luz de lo instado por la norma, de manera que desde las actividades del primer nivel se establezca en SIED el término legal adecuado.

Del mismo modo, se recomienda una especial atención a las solicitudes entre autoridades, tales como las solicitudes que realiza la Contraloría General de la República, toda vez que estas tienen incidencia fiscal y cuentan con término de respuesta menor a los 5 días señalados en la Ley 1755 de 2015.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 21 de 28

Lo anterior, sustentado en lo dispuesto en el artículo 81 del Decreto 403 de 2020 "Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal":

"De las conductas sancionables. Serán sancionables las siguientes conductas:

a) *Incurrir en violación de los principios constitucionales y legales del control o de la gestión fiscal, cuando así se concluya de los resultados de la vigilancia y del control fiscal.*

b) *Omitir o no asegurar oportunamente fondos, valores o bienes o no lo hicieron en la cuantía requerida, teniendo el deber legal, reglamentario, contractual o estatutario de hacerlo*

c) *Omitir adelantar las acciones tendientes a subsanar las deficiencias asociadas a la gestión fiscal previamente señaladas por los órganos de control fiscal.*

d) *No cumplir con las obligaciones fiscales, entre ellas las previstas en las normas orgánicas del presupuesto y las asociadas a la destinación y entrega oportuna de los recursos fiscales o parafiscales recaudados con un fin legal específico.*

e) *Dar utilización diferente a la prevista en la Ley, los reglamentos o la regulación a los bienes, fondos o recursos fiscales, o parafiscales, incluidos los bienes adquiridos con recursos públicos.*

f) *Incurrir en errores relevantes que generen glosas en la revisión de las cuentas y que afecten el ejercicio de la vigilancia y el control fiscal.*

g) **No rendir o presentar las cuentas e informes exigidos ordinariamente, o no hacerlo en la forma y oportunidad establecidas por los órganos de control fiscal en desarrollo de sus competencias.**

h) **Omitir o no suministrar oportunamente las informaciones solicitadas por los órganos de control incluyendo aquellas requeridas en el procedimiento de cobro coactivo.**

i) *Reportar o registrar datos o informaciones inexactas, en las plataformas, bases de datos o sistemas de información de los órganos de control o aquellos que contribuyan a la vigilancia y al control fiscal.*

j) *No comparecer oportunamente a las citaciones que hagan los órganos de control fiscal.*

k) **No atender los requerimientos o solicitud de documentos, libros registrados, contabilidad o información en el marco de ejercicios de vigilancia y control fiscal, de las indagaciones preliminares o procesos de responsabilidad fiscal. La sanción para esta conducta también aplicará en tratándose de contratistas, proveedores, interventores y en general a las personas que hayan participado, determinado, coadyuvado, colaborado o hayan conocido los hechos objeto de investigación.**

l) *No atender, en el caso de personas o entidades dedicadas a actividades industriales, comerciales o de servicios, los requerimientos de los órganos de control fiscal para el suministro de copias o la exhibición de libros, comprobantes y documentos de contabilidad, o cualquier información que permita realizar estudios de mercado que sirvan como prueba para la determinación de sobrecostos en la venta de bienes y servicios a las entidades públicas o privadas que administren recursos públicos, o que desconozcan la inoponibilidad de la reserva de la información a órganos de control fiscal, en el debido ejercicio de sus funciones .*

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 22 de 28

m) Obstaculizar las investigaciones y actuaciones que adelanten los órganos de control fiscal, sin perjuicio de las demás acciones a que pueda haber lugar por los mismos hechos.

n) No permitir el acceso a la información en tiempo real por parte de la Contraloría General de la República y demás órganos de control fiscal en las condiciones previstas en la ley, o reportar o registrar datos e informaciones inexactas, en las plataformas, bases de datos o sistemas de información.

o) El no fenecimiento de las cuentas o concepto o calificación favorable en los procedimientos equivalentes para aquellas entidades no obligadas a rendir cuenta, durante dos (2) períodos fiscales consecutivos, bajo el entendido que se trate de un mismo representante legal que haya actuado con dolo o culpa grave.

p) Las demás que defina la ley como conducta sancionable.” (Negrilla fuera de texto)

De manera que la adecuada clasificación y registros de estos, propenderá una correcta trazabilidad y atención de la solicitud por parte del MHCP.

- De otra parte y teniendo en cuenta que en el informe de auditoría anterior (2023-ARL-60), se realizó la siguiente recomendación relacionada con la tabla de términos de respuesta de PQRSD establecida en el Procedimiento de atención al ciudadano:

“no se evidenció que esta incluyera el término de respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones irrespetuosas, oscuras y reiteradas”

Se consultó al grupo auditado las actividades ejecutadas frente a la recomendación realizada por esta Oficina, a lo que manifestó que a la fecha el proceso de servicio al ciudadano se encuentra modificación en el tipo de proceso, toda vez que va a dejar de ser un proceso de apoyo de la entidad, para convertirse en un proceso estratégico, razón por la cual la inclusión del término de respuesta de las quejas, reclamos y denuncias se analizara en el dicho trámite.

Al respecto es preciso mencionar que la recomendación realizada por esta Oficina busca fortalecer la gestión del conocimiento de la dependencia y del contratista que radica la información en SIED, teniendo en cuenta la alta rotación de personal que se presenta por parte de este. En consecuencia, se realizará seguimiento a la efectividad de la acción de mejora ejecutada por el grupo auditado, en la próxima auditoría.

4.3. ADMINISTRACION DEL RIESGO EN LA GESTIÓN DE PQRSD

4.3.1. Control Previo y Posterior para el cumplimiento del Término de Respuesta de las PQRSD

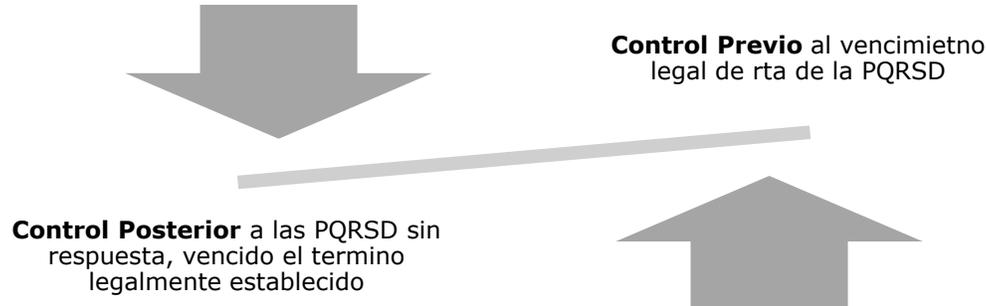
Dado que el trámite de las PQRSD se realiza de manera transversal por las diferentes dependencias del Ministerio, el grupo auditado manifestó que en aras de garantizar que estas sean atendidas de manera oportuna y realizar seguimiento a las mismas, implementa dos controles, así:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 23 de 28



Grafica 8. Tipos de control para la verificación de la atención PQRSD
Fuente: Elaboración propia del auditor

Con el propósito de verificar la efectividad de los citados controles, la Oficina de Control Interno solicitó información al grupo auditado de las actividades realizadas para tal fin en el II semestre de 2023, de lo cual observó:

- **Control Previo:**

De acuerdo con la información suministrada se evidenció que este control se implementa antes de que se cumpla la fecha límite legal para dar respuesta a la PQRSD y tiene como fin recordar a las dependencias responsables de atender las solicitudes, que la fecha límite de respuesta se encuentra próxima de vencer. Dicha actividad la realiza mediante correos electrónicos y mensajes emitidos por SIED.

Para analizar la implementación del control se solicitó evidencia de los correos electrónicos remitidos en el periodo verificado, ante lo que se remitieron correos, mediante los cuales se evidenció la implementación del control en el II semestre de 2023.

- **Control Posterior:**

El Grupo auditado informó que mediante este control se remite mensualmente la relación de PQRSD que se encuentran vencidas en SIED y/o sin radicado de respuesta asociada, a los directores de cada dependencia, así como a los funcionarios responsables de atenderlas, esto con el fin de que se implementen algunas de las siguientes acciones:

- a) Se genere la respuesta si no se ha realizado.
- b) En caso de que exista respuesta, pero no se haya unificado con el expediente padre en el sistema, se realice la correspondiente anotación en el mismo, para que el sistema identifique automáticamente que se la solicitud fue atendida.
- c) Si se considera que los términos fijados en el sistema no corresponden a los términos legales de la petición, se realice la respectiva actualización en el sistema documentando la ampliación del término.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 24 de 28

Lo anterior teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos los funcionarios del MHCP, gestionar adecuadamente y con calidad la atención de las PQRSD, cuyo incumplimiento afecta el indicador que se publica para conocimiento de la ciudadanía.

Para analizar la implementación del control se solicitó evidencia de los correos electrónicos remitidos en el periodo verificado, ante lo que se remitieron correos, mediante los cuales se evidencia la implementación del control en el II semestre de 2023.

• **Efectividad de los Controles**

En relación con la efectividad del control previo y posterior, se evidenció que, a pesar de su implementación en el periodo evaluado, de las 18.023 PQRSD registradas en el reporte "Comunicaciones Oficiales y PQRSD", 10.582 correspondientes al 59% a la fecha de esta auditoría no cuentan con respuesta asociada en el sistema.

Así mismo, modo se observó que de las 7.441 PQRSD correspondiente al 41%, que contaban con respuesta asociada en el sistema, 2.271 equivalentes al 31% de estas, se atendieron de forma extemporánea.

De manera que, se evidenció oportunidad de mejora en los controles establecidos con el fin de disminuir y/o eliminar los porcentajes de PQRSD sin respuesta o con respuesta extemporánea, para lo cual de una parte se **reiteran las recomendaciones** realizadas en los numerales anteriores; y, de otra parte, se **recomienda** analizar la pertinencia y efectividad de incluir en el cuerpo de correo electrónico del control previo lo establecido en artículo en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la cual dispone:

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

Esto con el fin de informar y/o recordar a los funcionarios y dependencias responsables la importancia legal de la atención oportuna y completa de las PQRSD, así como del adecuado registro de estas en el SIED, dado que este es la única fuente de información de la trazabilidad de estas.

En este sentido, y en aplicación del rol de esta Oficina de enfoque hacia a la prevención con el fomento al control y el rol de evaluación del riesgo, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano analizar la pertinencia de retomar la aplicación del control: "Remisión a la Oficina de Control Disciplinario Interno". Para lo cual se sugiere realizar acuerdo de servicios en el uso de la información registrada en el SIED, que busquen facilitar la gestión administrativa y operacional que esto requiere.

Finalmente, cabe señalar que la efectividad de los controles que implementa el grupo auditado propende en la adecuada gestión del riesgo de interposición de acciones de tutela

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 25 de 28

instauradas en contra de este ente Ministerial, por la violación o posible vulneración al derecho fundamental de petición la cual se analizó en el numeral 4.3. de este informe.

4.3.2. Acciones de Tutela Instauradas por Violación al Derecho Fundamental de Petición

En cumplimiento a 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 el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Oficina de control interno analizó el estado de las acciones de tutela que se instauraron en el periodo evaluado en contra este ente Ministerial con ocasión a la violación o posible vulneración del derecho fundamental de petición, para lo cual se solicitó dicha información al Grupo de Tutelas de la Subdirección Jurídica, de lo que se evidenció:

- En el II semestre de 2023, se interpusieron en contra de este ente Ministerial 61 acciones de tutelas por la violación al derecho fundamental de petición.
- Las dependencias responsables de emitir respuesta a las PQRSD objeto de las Acciones de Tutela, fueron las siguientes:

Dependencia Responsable de la PQRSD	Acciones de Tutela Interpuestas
Dirección Administrativa	19
Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	14
Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social - DGRESS	13
Dirección de Apoyo Fiscal	7
Secretaría General	5
Dirección General de Presupuesto Público Nacional - DGPPN	2
Oficina Asesora de Jurídica	1
Total	61

Tabla 10. Dependencias responsables de PQRSD que originaron Acciones de Tutela
Fuente: Elaboración propia del auditor

- Los fallos de las Acciones de Tutela fueron los siguientes:

Sentido del Fallo	Acciones Tutela	Porcentaje
Niega las pretensiones	39	64%
Condena al MHCP	8	13%
Condena a Otros	7	12%
Desvinculan al MHCP	1	1%
Vacías – No registra sentido del fallo*	6	10%
Total	61	100%

Tabla 11. Sentido del fallo de las Acciones de Tutela
Fuente: Elaboración propia del auditor

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

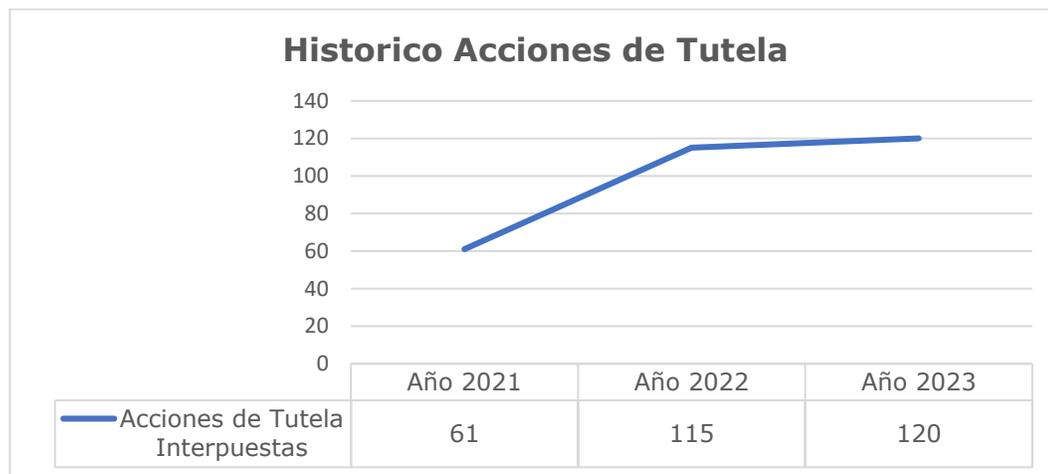
Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 26 de 28

La relación remitida por el Grupo de Tutelas no señala el sentido del fallo de 6 acciones de tutela.

- Finalmente, y con el propósito de verificar el comportamiento de las acciones de tutela instauradas contra este ente Ministerial por la vulneración o posible vulneración del derecho fundamental de petición, se comparó el total de las acciones de tutelas radicadas en los últimos tres (3) años, así:



Grafica 9. Comparación acciones de tutela 2021, 2022 y 2023

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte Grupo de tutela

Con base en lo anterior, se **observó** que en año 2023 se incrementaron las acciones de tutela por esta causa, razón por la cual se **recomienda** al Grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, evaluar la posibilidad fortalecer el control previo y posterior que aplica dicho grupo, así como generar estrategias que de manera concomitante con la creación y/o implementación del riesgo, se fortalecer los controles para garantizar que las dependencias responsables atiendan de manera oportuna las PQRSD; esto con el propósito de minimizar los impactos que generan los fallos condenatorios por esta causa, entre otros.

4.3.4. Riesgo

Teniendo en cuenta que a la fecha se encuentra en trámite en el SMGI la implementación de la acción de mejora 2023-ARL-12-05, generada como resultado de las observaciones realizadas en el Informe de Auditoría No. 2023-ARL-12, cuya efectividad será evaluada por parte de esta Oficina, en el informe del segundo semestre de 2024; se realizó seguimiento su estado ejecución, de lo cual se evidenció en entrevista, que el grupo auditado adelantado diferentes reuniones con la Oficina Asesora de Planeación, en las cuales identificaron las dependencias con alto flujo de atención de PQRSD y mayor cantidad de acciones de tutela, con el fin de solicitar a estas la creación de un riesgo que propenda por mitigar la interposición de dichas acciones judiciales.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1**Fecha:** 02-08-2023**Versión:** 1**Página:** 27 de
28

5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la Auditoría, se identificó oportunidad de mejora relacionada con el control previo y posterior que aplica el Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano a las PQRSD de manera periódica.

Al respecto, el grupo auditado manifestó en procedimiento de entrevista realizado el 29 de febrero de 2024 y correo electrónico remitido el 1 de marzo del mismo año, que continuará fortaleciendo los controles al seguimiento de las PQRSD, en aplicación a su función como segunda línea de defensa en ejercicio de su autocontrol y autogestión, para lo cual realizará las siguientes actividades, a saber:

No.	Actividades	Responsable de la Acción	Fecha de Cumplimiento	Responsable de Documentar la Acción en el SMGI
1	Se trabajará conjuntamente con la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección Jurídica, con el fin de realizar capacitaciones y charlas a los funcionarios, contratistas y pasantes sobre la importancia de la atención oportuna a las PQRSD.	Carlos gil	20/12/2024	Carlos gil
2	Se trabajará con el área de comunicaciones para realizar piezas publicitarias dirigidas a sensibilizar a los funcionarios, contratistas y pasantes sobre la importancia de la atención oportuna a las PQRSD.	Carlos gil	20/12/2024	Carlos gil
3	Se realizará un informe cuatrimestral para la alta gerencia con el fin de que se conozca la gestión de las PQRSD en las dependencias del Ministerio.	Carlos gil	20/12/2024	Carlos gil

Teniendo en cuenta que las actividades citadas se registraran por el Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, como acciones de mejora en el SMGI, esta Oficina realizara seguimiento de su implementación en la auditoría que se realizará en el segundo semestre de la vigencia 2024.

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 28 de
28

6. CONCLUSIONES

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 2023.

No obstante, se evidenciaron algunas debilidades en su gestión (numerales 4.1., 4.2. y 4.3.), 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 que se realizará en el II semestre de 2024.

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.