

Actividad de Requerimiento Legal a la Gestión de las PQRSD II Semestre 2024

Objetivo



- Evaluar y verificar la atención brindada por el MHCP a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias radicadas durante el segundo semestre de 2024.
- Evaluar y verificar los puntos de control establecidos por parte del Grupo de Gestión de Información de Relación con el Ciudadano y por las dependencias seleccionadas por esta Oficina para su verificación.
- Evaluar y verificar el monitoreo de los cinco (5) riesgos asociados a las gestión de las PQRSD, en el último cuatrimestre de 2024.

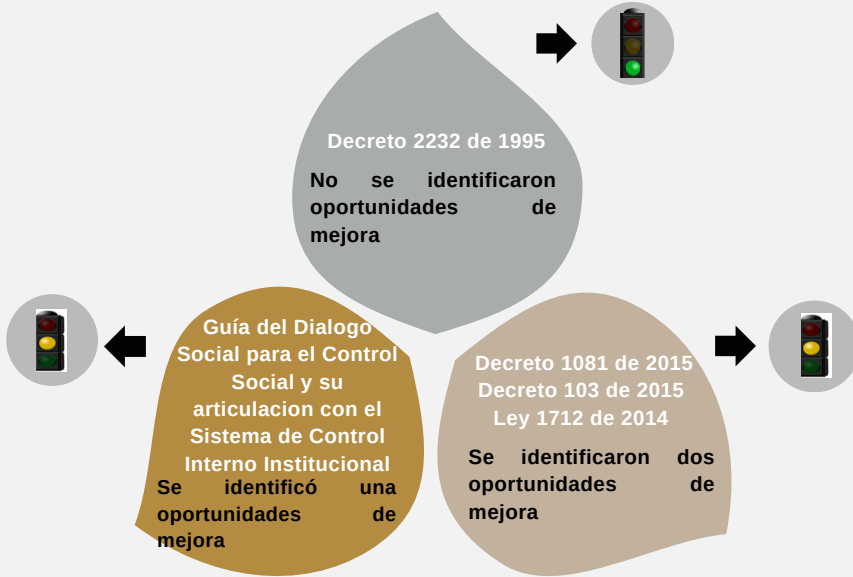


Resultado de la Auditoría

Verificación Normativa y Publicación de Informes



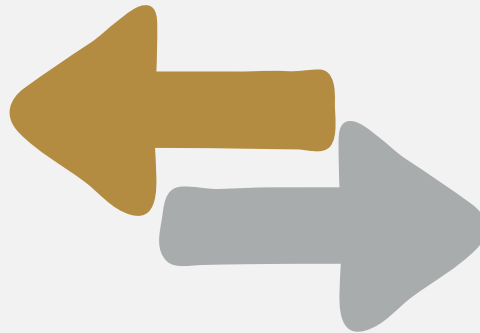
Respecto de la normatividad aplicable al objeto de auditoría, se analizó lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Ley 190 de 1995 el Decreto 1081 de 2015, Decreto 103 de 2015, Decreto 2232 de 1995 y la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, cuyo resultado se presenta a continuación:



Aseguramiento del Contenido de los Informes Publicados



Se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la información registrada en los reportes emitidos por SIED.



Se identificó una oportunidad de mejora en los controles establecidos para la emisión de los informes de Atención al Ciudadano del tercer y cuarto trimestre de 2024.

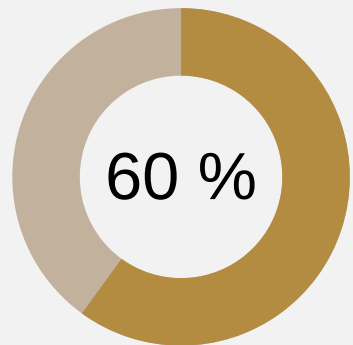


Gestión de las PQRSD



En el análisis realizado por esta Oficina, se identificó que los reportes de las PQRSD generados por SIED, presentaron las siguientes novedades:

- El 60% del total de las PQRSD radicadas en el II semestre de 2024, no reportan número de radicado de salida, ni fecha de respuesta, razón por la cual se analizaron las causas de dicha situación.
- El 40% del total de las PQRSD radicadas en el II semestre de 2024, si reportan radicado de salida y fecha de respuesta, por lo que se verificó la oportunidad de estas.



REGISTRO DE RESPUESTA EN EL SISTEMA

Se seleccionaron como muestra las tres (3) dependencias que contaban con la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema, a quienes se les evaluaron los siguientes criterios:

Causas de ausencia de radicador de salida SIED

De la muestra seleccionada y verificada se evidenció que el 90% de las PQRSD, se atendieron mediante correo electrónico, en consecuencia el sistema no genera fecha de respuesta, ni radicado de salida. Así mismo se evidenció que el reporte que emite el sistema no consolida este tipo de situaciones. Por lo que se identificaron oportunidades de mejora en este aspecto.



Efectividad de Punto de Control de la Primera Línea de Defensa

Las tres dependencias cuentan con control propio de su gestión de PQRSD. No obstante se identificaron oportunidades de mejora para fortalecer el contenido del control implementado.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En el análisis realizado por esta Oficina, se identificó que el 34% de las PQRSD con respuesta asociada en el sistema, se respondieron de manera extemporánea; este porcentaje disminuyo en un 6% en comparación con el I semestre de 2024, por lo que se evidenció que las medidas adoptadas en el II semestre de 2024 por el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano en calidad de segunda línea de defensa, permitieron mejorar dicha gestión.

Se identificó que en el II semestre de 2024 se presentaron 16 condenas por acciones de tutela con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición, razón por la cual se identificaron oportunidades de mejora en los puntos de control de términos de la entidad.



Sobre el particular es preciso señalar que al ser la atención de las PQRSD una responsabilidad transversal del MHCP, se identificó la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en sus líneas de defensa para evitar que se de respuesta extemporánea a las PQRSD y las codenas en Acciones de Tutela por esta causa.



Gestión del Riesgo



Con base en la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se identificó que cinco (5) dependencias cuentan con un riesgo asociado a la gestión de las PQRSD en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral - SMGI, respecto de las cuales se evidenció según la información remitida por la Subdirección Jurídica, que tres (3) de ellas presentaron condenas por Acciones de Tutela en el II semestre de 2024, con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición, de manera que se materializó el riesgo para estas dependencias. En consecuencia se identificaron oportunidades de mejora.



Adicionalmente, se observó que tres (3) dependencias que no cuentan con riesgo asociado a la gestión de sus PQRSD, presentaron condena en Acciones de Tutela por vulneración del derecho fundamental en el II Semestre de 2024. Dos (2) de ellas de manera reiterada en el I y II semestre de 2024, por lo que se identifico oportunidad de mejora para fortalecer la gestión institucional sobre el particular.



Observaciones y Acciones SMGI

Como resultado de esta auditoría no se observaron aspectos que requieran la suscripción de un plan de mejoramiento interno.



Oportunidades de Mejora y Recomendaciones

se evidenciaron nueve (9) oportunidades de mejora para el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano relacionadas con: (2) cumplimiento normativo; (1) atención de PQRSD radicadas por las Veedurías; (1) reportes generados en el sistema; (1) datos reportados en los informes de PQRSD publicados en la página web de la entidad; (1) definición de lineamientos para respuestas a PQRSD que se emiten por diferentes medios al radicador de salida de SIED; (1) punto de control que implementa como primera línea de defensa en las PQRSD a su cargo; (1) puntos de control para fortalecer la oportunidad de respuesta de las PQRSD institucional; (1) riesgos asociados a las PQRSD.

De otra parte, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora para la Oficina de Bonos Pensionales y dos (2) para el Grupo Fonpet, relacionadas con los puntos de control definidos y aplicados como primera línea de defensa y en relación con las PQRSD que se atienden por diferentes medios al radicador de salida de SIED.



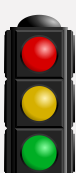
Conclusiones

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

No obstante se identificaron oportunidades de mejora en el sistema de control interno Institucional en la gestión de las PQRSD.

Listado de Siglas

SMGI: Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral
OCI: Oficina de Control Interno



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