

Gestión de Solicitudes de Información

**Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias - PQRSD
Julio 1 a Septiembre 30 de 2018**

**Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
Bogotá D.C.
Septiembre 30 de 2018**

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2018

La Secretaría General del Ministerio de Comercio Industria Y Turismo – MinCIT, a través del Grupo de Atención al Ciudadano presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, durante el período comprendido entre el primero (1º) de julio al 30 de septiembre de 2018.

En cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, que establece el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al menor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad, la integridad, en concordancia con las políticas públicas establecidas en el Conpes 2623 de 2009 y Conpes 1377 de 2013 atinentes al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Lo anterior en concordancia con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995, el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 de los Decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y Resolución Ministerial 0152 de 2017.

El presente informe da a conocer a la ciudadanía y partes interesadas en general, estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante el MinCIT durante el tercer trimestre de 2018, discriminadas por canal de recepción, tiempo de respuesta y dependencia que tramita la petición.

Igualmente, se adelanta un análisis comparativo y análisis de causas, de acuerdo al contenido de las PQRSD que dieron lugar a éstas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano y partes interesadas.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Petición de información

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a MinCIT, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

- Término de respuesta

Persona natural o jurídica y Entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción; Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso: 5 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de documentación

En el requerimiento que hace una persona natural o jurídica en comercio con el fin de obtener copias fotocopias de documentos que reposen en la Entidad Término de respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de documentación

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a MinCIT con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de consultas

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a MinCIT, relacionada con los demás a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia cuya, respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

- Sugerencia

Es un consejo propuesta qué fórmula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Queja

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

- Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

- Petición Verbal:

Toda petición que sea presentada verbalmente ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la normatividad interna y Procedimiento IC - PR - 009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición. MinCIT dispone de los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos presentados por la Ciudadanía:

Sedes Bogotá: Calle 28 No. 13 A - 15 y Carrera 13 No. 28 - 01

Sedes de MinCIT - MiCITios

Centros Integrados de Servicio del Sector Comercio, Industria y Turismo – MiCITios, ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta.

2.1. Canal virtual

2.1.1. Página WEB www.mincit.gov.co.

Software para presentar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSD, radicados a través página web www.mincit.gov.co ruta: Servicios al ciudadano / Radicación Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS, enlace: <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp>

2.1.2. Correo electrónico para las PQRSD: info@mincit.gov.co

Denuncia Anónima

Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál? a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

2.2. Canal presencial a través de las sedes de MinCIT

- Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestión Documental, primer piso - Sede central.
- Buzones físicos para radicar PQRSD ubicados en cada piso de las sedes de MinCIT.
- Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:30 p.m., jornada continua a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual presta orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinCIT, sede Central. Primer piso.

2.3. Canal telefónico

- PBX 6067676, Grupo de Atención al Ciudadano, extensiones 1244, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569
Línea Directa Atención PQRSD- 6069948
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 01 8000 95 82 83
- Radicación peticiones verbales enlazadas al Sistema de Gestión Documental

2.3.1. Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

- Atención a la población de especial protección constitucional: víctima de la violencia y grupos étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 606 7676 extensiones 1721, 1356, 2456, 1352, 1655, 1699 y 2456.

2.3.2. Atención a población con discapacidad

- Atención a población con discapacidad 6067676 Ext. 2175

Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de MinCIT.

2.3.3. Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676, Extensión 2300. Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

3. ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS DE LAS PQRSD

3.1 Peticiones

Durante el tercer trimestre de 2018, del 1 de julio al 31 de septiembre de 2018, se recibieron 2.414 peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co y 1.334 correos electrónicos, para un total de 3.748 peticiones, atendidas así:

CANAL INFO (info@mincit.gov.co) y CORREOS ELECTRÓNICOS						
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	CORREO ELECTRÓNICO *	TOTAL RADICADOS	PROMEDIO TIEMPO DE GESTIÓN (DÍAS)
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	3	10	6		19	7,42
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	23	26	23		72	8,88

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



ISO 9001:2015

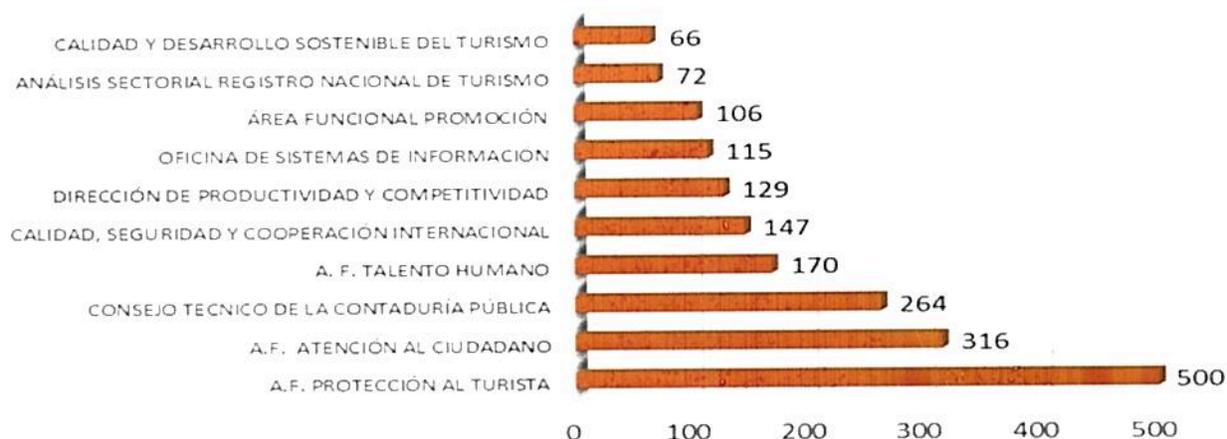
GD-FM-039.V4

AREA FUNCIONAL ATENCION AL CIUDADANO	46	143	127		316	0,97
AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL	34	52	61		147	5,84
AREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	2		3	5,27
AREA FUNCIONAL DE ANALISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR	2	1			3	3,89
AREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	5	1	3		9	7,45
AREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1		2	1,41
AREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1				1	4,50
AREA FUNCIONAL PASAJES Y VIATICOS		1	2		3	4,98
AREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	1	3			4	6,78
AREA FUNCIONAL PROMOCION	33	43	30		106	6,33
AREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	191	138	171		500	2,20
AREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES		1	2		3	2,71
AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	22	27	121		170	8,24
AREA FUNCIONAL TESORERIA	1	2	2		5	5,34
AREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE		7	4	750	11	4,55
COMITÉ DE IMPORTACIONES	5	1	1		7	6,40
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	60	98	106		264	12,68
DESPACHO DEL MINISTRO	5	22	13		40	1,32
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR		1	1		2	10,62
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	2	2	7		11	22,78
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	16	11	33		60	9,24
DIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL Y PROMOCION		2	2		4	6,61
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	13	27	26		66	12,01
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	2				2	1,17
DIRECCIÓN DE INTEGRACION ECONOMICA	13	5	12	30	30	5,12
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	16	9	9		34	7,44
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	6	25	35		66	10,50
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	43	49	37		129	4,40
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	10	10	19		39	6,56
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	8	12	10		30	3,56
EQUIPO NEGOCIADOR	1	1			2	6,00
GRUPO COMISIONES REGIONALES			3		3	4,88
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	3	1		5	4,49
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACION-EXPORTACION Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	1	3	4	554	8	4,89

GRUPO ZONAS FRANCAS			2		2	2,32
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL		1			1	0,91
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	27	24		64	3,54
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	3	6	2		11	5,19
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	6	3	2		11	5,72
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	59	50	6		115	3,59
SECRETARIA GENERAL	1	3	4		8	14,41
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	13	4			17	6,04
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	3	3	3		9	2,27
TOTAL GENERAL	662	835	917	1334	2414	6,03

* Correo electrónico y tiempos administrados por cada una de las dependencias

ÁREAS CON MÁS ASIGNACIONES



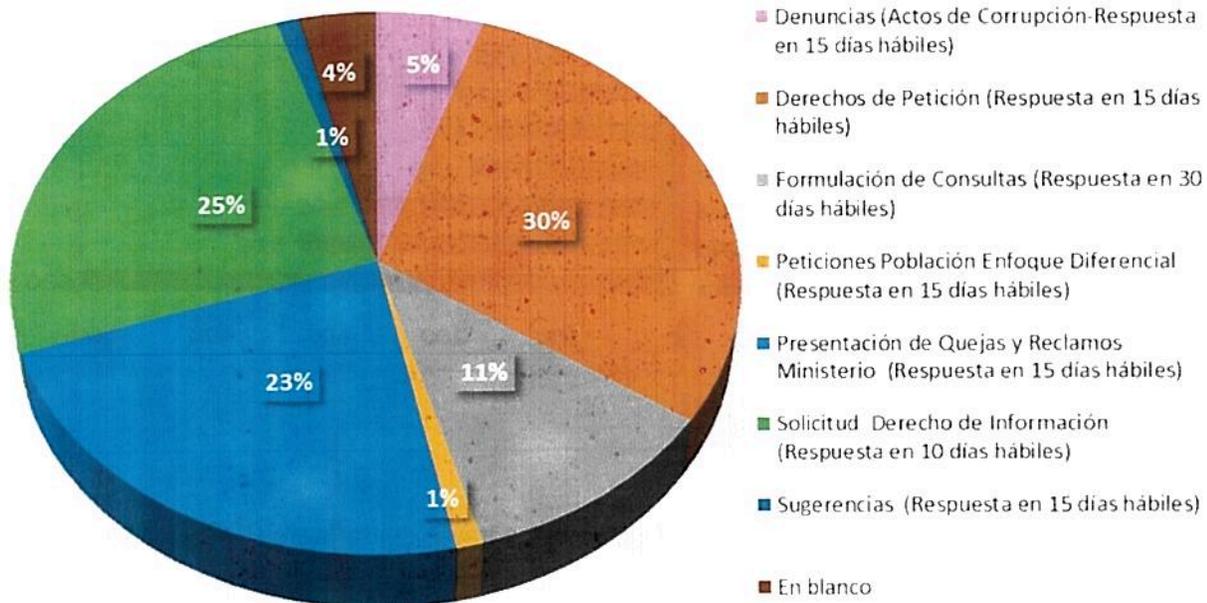
3.2 SOFTWARE PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2018 se recibieron 271 peticiones a través del software PQRSD, tipificadas por el ciudadano así:

TIPIFICACIÓN CIUDADANO	No. Peticiones	Tiempo Promedio de Gestión (días)
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	14	6,85
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	80	9,50
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	30	18,71
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	3	12,51
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	62	6,15
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	69	11,25
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	3	14,57
En blanco	10	2,34
Total General	271	9,91

*La tipificación dada por el ciudadano.

TIPIFICACIÓN PQRS

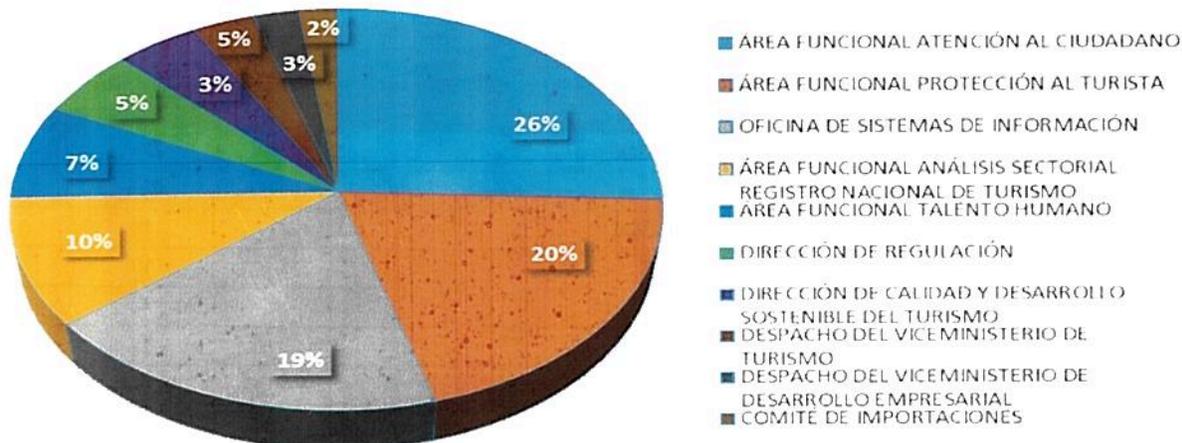




3.2.1 Durante el tercer trimestre de 2018 a través del software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes áreas funcionales:

ÁREA FUNCIONAL	No. PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO GESTIÓN (DÍAS)
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	25	9,13
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	62	1,75
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	6,67
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	19,36
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	1	23,25
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	5,73
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	3	16,68
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	48	4,72
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	1	0,39
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	18	7,91
COMITÉ DE IMPORTACIONES	5	17,16
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	2	18,25
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	6	29,58
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	8	24,37
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	11	12,95
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	1	11,35
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	1	6,25
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	4	7,18
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	13	8,98
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	4	9,98
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	1	3,25
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1	6,61
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	17,33
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	1	2,25
OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	4	24,56
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	45	12,47
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	2	13,74
Total General	271	8,74

ATENCIÓN PQRSD



DENUNCIAS

MinCIT recibió a través del software PQRSD catorce (14) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales corresponden a Denuncias Actos de Corrupción, siendo atendidas así: seis (6) atendidas por el Área Funcional Protección al Turista, cuatro (4) atendidas por el área funcional Atención al Ciudadano, dos (2) atendidas por la Oficina de Sistemas de Información, una por el Comité de Importaciones y una atendida por el Despacho del Viceministro de Turismo. El 57% de estas denuncias fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser tema de su competencia, y un 43% corresponden a solicitudes de información y sugerencias.

Por el correo info@mincit.gov.co, se recibieron 37 denuncias tipificadas por los ciudadanos, los cuales responden a quejas atendidas así: veintiún (21) por Área Funcional Protección al Turista, Once (11) fueron atendidas por Área Funcional Atención al Ciudadano y las cinco (5) restantes, fueron atendidas por cada una de las siguientes áreas (Área Funcional de Comunicaciones, Consejo Técnico de la Contaduría Pública, Oficina de Sistemas de Información, Despacho del Viceministro de Turismo y Área Funcional Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional).

Para el tercer trimestre de 2018, se recibió una (1) denuncia que se encuentra en trámite por parte del Área Funcional de Control Interno Disciplinario.

QUEJAS Y RECLAMOS

MinCIT recibió durante el tercer trimestre del año 2018, sesenta y tres (63) quejas y reclamos tipificadas por el ciudadano y distribuidas dentro de las áreas funcionales de la siguiente manera: veintiséis (26) Área Funcional Atención al Ciudadano, veintitrés (23) Área Funcional Protección al Turista, ocho (8) Oficina de Sistemas de Información y de las seis (6) restantes, fueron atendidas por cada una de las siguientes áreas (Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Área Funcional de Comunicaciones, Despacho del Viceministro de Turismo, Área Funcional Análisis Sectorial Registro Nacional de Turismo, Área Funcional Talento Humano y Grupo Sistemas Especiales de Importación – Exportación y Comercializadoras Internacionales).

Para el tercer trimestre de 2018, se recibió una (1) queja que se encuentra en trámite por parte del Área Funcional de Control Interno Disciplinario.

SUGERENCIAS

MinCIT recibió tres (3) sugerencias por el software de PQRSD, las cuales fueron atendidas así: Una (1) por el Despacho del Viceministerio de Turismo, Una (1) por la Oficina de Sistemas de Información y una (1) por la Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

3.3 GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se recibieron y tramitaron a través de la ventanilla de radicación:

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CORRESPONDENCIA – FISICA	1765	1886	1868	5.519

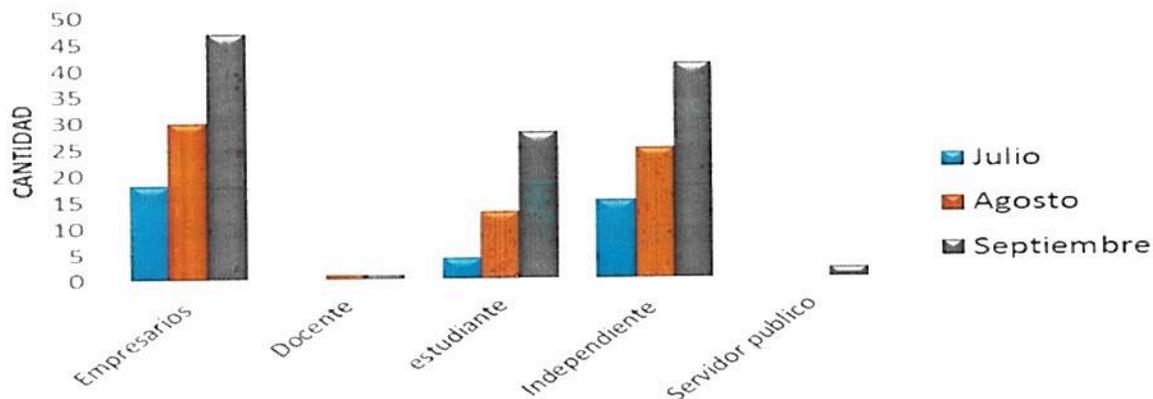
4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 A través del canal telefónico se atendieron 1.562 peticiones de los ciudadanos, se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con la Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificados de Calidad Turística, quejas contra operadores turísticos, Comercializadoras Internacionales, BACEX, expedición de tarjetas profesionales de Diseño Industrial entre otros.

5. ATENCION PRESENCIAL

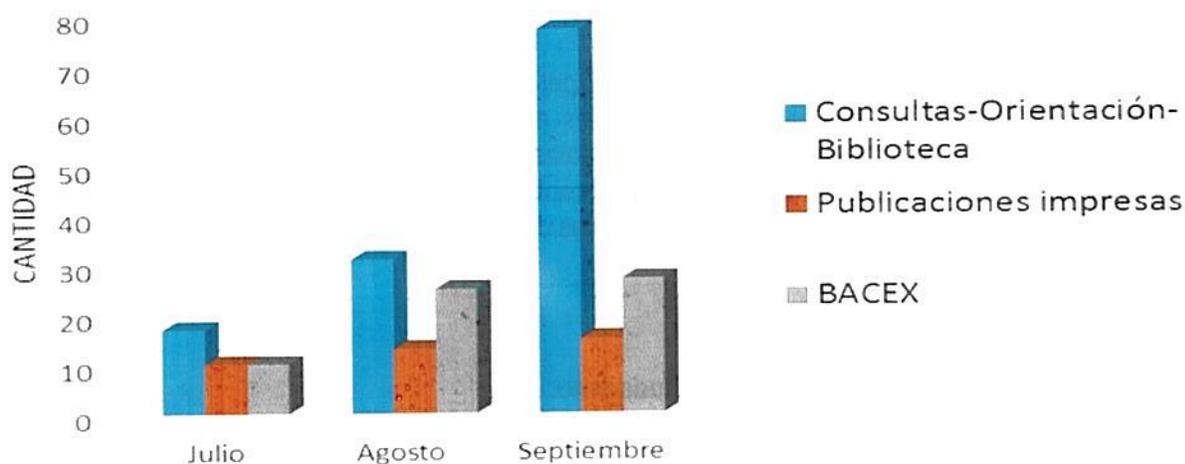
5.1 Atención presencial, Grupo de Atención al Ciudadano:

TIPO DE USUARIOS



Usuarios	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Empresarios	18	30	47	95
Docente	0	1	1	2
estudiante	4	13	28	45
Independiente	15	25	41	81
Servidor publico	0	0	2	2
Total	37	69	119	225

TIPO DE SERVICIOS



Ciudadanos Atendidos Presencialmente por el Grupo Atención al Ciudadano

Tipo de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Consultas-Orientación-Biblioteca	17	31	77	125
Publicaciones impresas	10	13	15	38
BACEX	10	25	27	62
TOTAL	37	69	119	225

5.2 Buzones Físicos

Así mismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes de MinCIT, para el presente periodo y de acuerdo con el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, no se recibió ningún tipo de requerimiento de parte de la ciudadanía para MinCIT.
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650>

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas del presente informe, según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a por el Sistema de Gestión Documental herramienta PQRSD y correo electrónico info@mincit.gov.co administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, efectuados los seguimientos y reportes establecidos en el procedimiento, se considera importante:

- Las dependencias del MinCIT, que más tramitan peticiones recibidas por los canales virtuales, son: Área Funcional Protección al Turista, Área Funcional Atención al Ciudadano, Consejo Técnico de la Contaduría Pública, Área Funcional Talento Humano, por las temáticas de competencia, en el caso del GAC, son peticiones informativas y traslados a otras autoridades competentes.
- Teniendo en cuenta el promedio total del tiempo de gestión en días, para la atención de las peticiones, el Grupo de Atención al Ciudadano programo un ciclo de capacitaciones, con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información en "Atención oportuna y de fondo a las PQRSD con el fin de minimizar los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía y partes interesadas".

Promedio total del tiempo de gestión en días, correo info@mincit.gov.co: 6.03 días

Promedio total del tiempo de gestión en días, herramienta PQRSD: 8.74 días.

- En materia de tipificación de las PQRSD, los ciudadanos establecen términos que eventualmente no concuerdan con la normatividad vigente y deben ser ajustados por el Servidor Público responsable de atender la PQRSD al momento de recibirla. Procedimiento Derechos de Petición PQRSD - IC-PR-009.

En este trimestre el GAC, no recibió solicitudes de tipificación.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

- A efectos de que la herramienta Gestión Documental – PQRSD sea eficiente (traslados, facilidad de adjuntar documentos, consultas, agilización de las respuestas, informes, etc...), el Grupo de Atención al Ciudadano, ha solicitado mejoras a la Oficina de Sistemas de Información, lo anterior en busca de continuar prestando un servicio de calidad y oportunidad al ciudadano.
- Conforme con los lineamientos del MIPG se continuara fortaleciendo el modelo y la Cultura del Servicio al Ciudadano de los Servidores públicos y demás colaboradores del Ministerio, a fin de que las PQRSD sean atendidas de manera oportuna, con contenido de fondo.
- La Oficina de Control Interno, en la Auditoria de Gestión del Ministerio, de conformidad con la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 1826 de 1994 y en desarrollo de la Resolución Ministerial 5503 de 2012, efectuara un control posterior y selectivo de las respuestas dadas por los servidores públicos competentes, a la peticiones presentadas por los ciudadanos en materia de contenido de las respuestas, según lo estipulado en el procedimiento IC-PR-009 PQRSD, Derechos de Petición, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Durante este periodo, el Ministerio no recibió preguntas a través del Gestor Urna de Cristal.
- Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción PQRSD, el Grupo de Atención al Ciudadano está adelantando capacitaciones en cada una de las áreas del Ministerio, haciendo énfasis en la atención oportuna y de fondo a las PQRSD.
- El presente informe se publica en la página WEB institucional, el Registro Público de Peticiones desde el 1° de Julio al 30 de Septiembre de 2018, en el que se pueden observar, las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe. Para consulta de la ciudadanía en el enlace:
<http://mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=84436&name=Untitled001.pdf&prefijo=file>,

Cordialmente,


LIGIA STELLA RODRIGUEZ HERNÁNDEZ
Secretaria General


LAURA LILIANA TORRES ISOZA
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó Sandra P. Sánchez Mejía
Revisó Laura Liliana Torres Isoza
Aprobó: Ligia Stella Rodríguez Hernández

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-039.V4