



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

TRD OCI – 107,52-48

OCI – 042 – 2019

INFORME DE SEGUIMIENTO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2019

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



ES-FM-004.V3

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVOS**
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL**
- 3. ALCANCE**
- 4. ARTICULACION CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**
- 5. CRITERIOS DE AUDITORIA**
- 6. EQUIPO AUDITOR**
- 7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA, EVALUACION O SEGUIMIENTO (PRUEBAS, HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS)**
- 8. CONCLUSIONES**
- 9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)**

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno y de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del Ministerio.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el Primer Semestre de 2019.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD - se articula con Séptima Dimensión “Control Interno” que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno – MECI – en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Ley 1474 de 2011 artículo 76 “(...) 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. (...)”

Resolución Ministerial 152 de 2017 artículo 37 Informes. El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará y publicará en la página Web del Ministerio,

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

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



con corte trimestral, un informe de peticiones, quejas, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de quejas, reclamos y denuncias que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Diego Gustavo Falla Falla, Jefe Oficina Control Interno

Auditor: Luz Marina Verú Vera, Profesional Especializado Oficina de Control Interno

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

7.1 Solicitudes recibidas en el canal info@mincit.gov.co según Informes Trimestrales publicados en la Página Web:

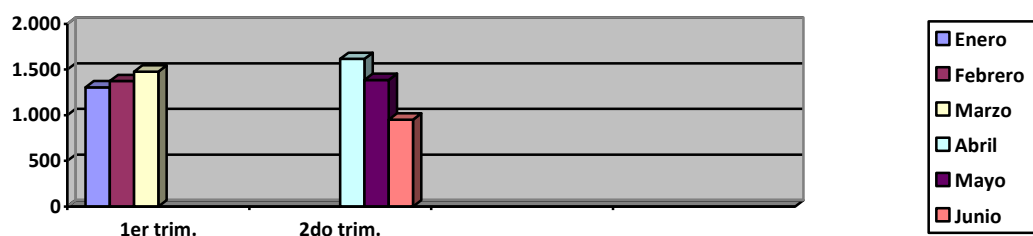
De acuerdo con la base datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, y los Informes trimestrales que se encuentran publicados actualmente en la Página Web del Ministerio, las solicitudes recibidas por el canal info@mincit.gov.co fueron las siguientes:

Informe Trimestral Enero a Marzo de 2019 Total 4.157

Enero 1.306 febrero 1.374 Marzo 1.477

Informe Trimestral Abril a Junio de 2019 Total 5.643

Abril 1.631 Mayo 1.830 Junio 2.182



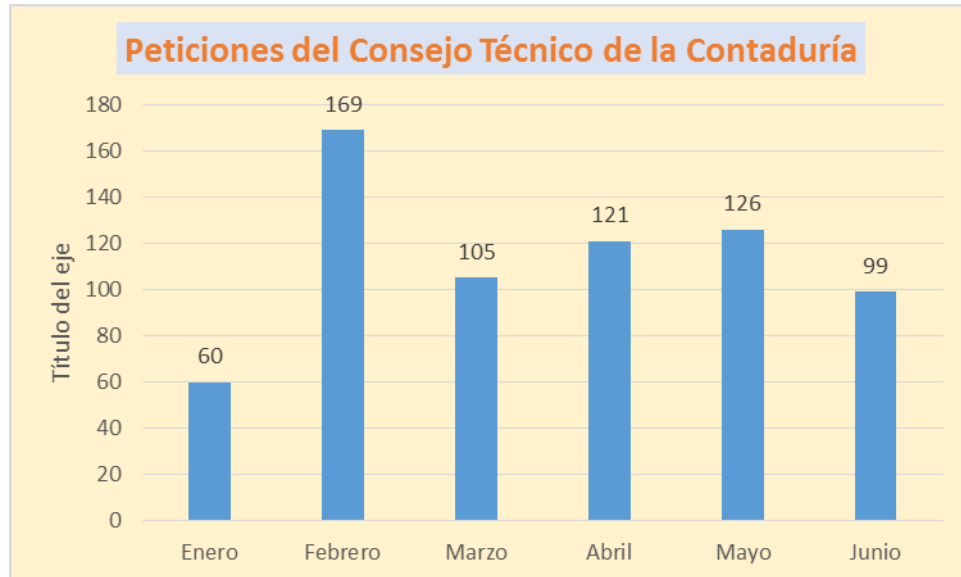
7.1.1 Desglose de Solicitudes recibidas en el canal info por áreas funcionales

En el siguiente cuadro se puede apreciar detalladamente por área responsable el número de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2019:

2	DEPENDENCIA	I. TRIMESTRE	II. TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
3	AREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	2.168	2.376	4.544
4	AREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	428	241	669
5	AREA FUNCIONAL REGISTRO PRODUCTORES NALES	225	134	359
6	AREA FUNCIONAL REGISTRO NAL DE TURISMO	225	119	344
7	AREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	92	163	255
8	AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	149	55	204
9	OFICINA ASESORA JURIDICA	66	120	186
10	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMON OPERACIONES	79	67	146
11	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	83	37	120
12	AREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOST.	35	83	118
13	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	46	65	111
14	DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	60	42	102
15	DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	57	45	102
16	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO DEL TUR.	45	57	102
17	DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	44	41	85
18	DESPACHO DEL MINISTRO	44	39	83
19	DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	39	23	62
20	AREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	22	35	57
21	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPO EXPO	30	17	47
22	SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	25	13	38
23	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	15	20	35
24	AREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO OPERACIONES	17	14	31
25	AREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOP-	19	9	28
26	AREA FUNCIONAL GESTIÓN DOCUMENTAL	18	10	28
27	AREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	15	8	23
28	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	2	21	23
29	AREA FUNCIONAL CONTRATOS	11	7	18
30	DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SS	6	12	18
31	GRUPO DE COBRO COACTIVO	9	8	17
32	COMITÉ DE IMPORTACIONES	9	7	16
33	OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	7	8	15
34	AREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA	11	3	14
35	OFICINA COMERCIAL BRUSELAS	3	10	13
36	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	7	5	12
37	AREA FUNCIONAL TESORERIA	6	6	12
38	AREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	6	5	11
39	DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO	6	5	11
40	DESPACHO DEL VICEDesarrollo EMPRESARIAL	3	7	10
41	GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSION	2	5	7
42	EQUIPO NEGOCIADOR	6	0	6
43	GRUPO ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	4	2	6
44	SECRETARÍA GENERAL	4	2	6
45	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	2	5
46	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOC.	1	3	4
47	PROYECTO DE FORMALIZACION	0	3	3
48	AREA FUNCIONAL PASAJES Y VIÁTICOS	2	0	2
49	AREA FUNCIONAL CONTABILIDAD	1	0	1
50	AREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1
51	CONSEJO SUPERIOR DE COMERCIO EXTERIOR	1	0	1
52	TOTALES	4.157	3.954	8.111

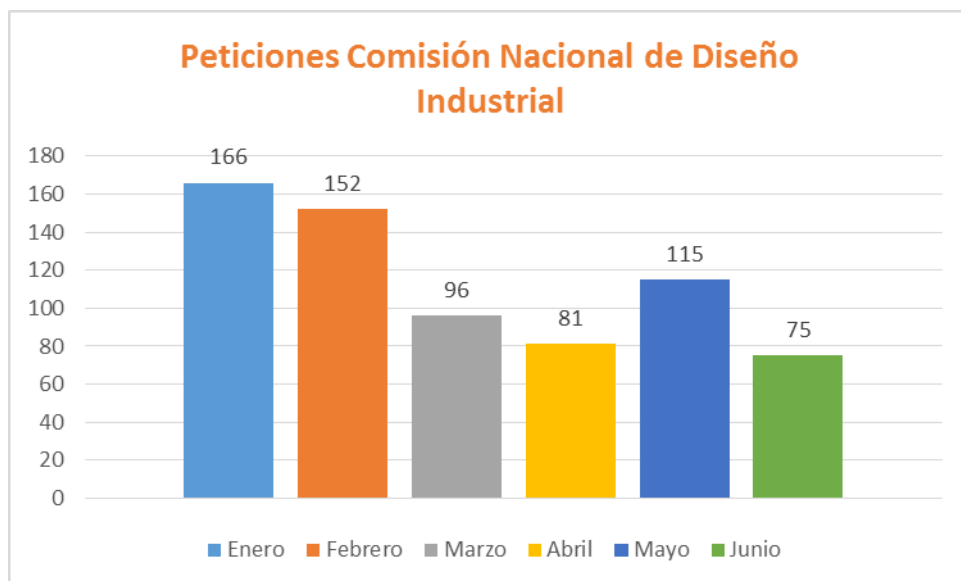
7.1.2 Desglose de Solicitudes recibidas en el canal info con destino al Consejo Técnico de la Contaduría Pública:

En el primer semestre de 2019, se recibieron por el canal un total de 680 peticiones dirigidas al Consejo Técnico de la Contaduría Pública. En el siguiente cuadro se presenta el desglose por trimestre de dichas peticiones, así:



7.4. Desglose de Solicitudes recibidas en el canal info direccionadas a la Dirección de Productividad y Competitividad con destino a la Comisión Nacional de Diseño Industrial.

En el primer semestre de 2019, se recibieron por el canal info un total de 685 peticiones dirigidas a la Comisión Nacional de Diseño Industrial. En la siguiente gráfica se presenta el detalle mensual del número de solicitudes ingresadas



7.2 Solicitudes recibidas por el Sistema PQRSD

De acuerdo con la base datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, y los Informes trimestrales que se encuentran publicados actualmente en la Página Web del Ministerio, las solicitudes recibidas por el Sistema PQRSD fueron las siguientes:



7.2. 1 Desglose de Solicitudes recibidas en el Sistema de PQRSD por áreas funcionales

En el siguiente cuadro se puede apreciar detalladamente por área responsable el número de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019:

	A	B	C	D
1	DEPENDENCIA	I. TRIMESTRE	II. TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
2	AREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	43	43	86
3	AREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	37	26	63
4	AREA FUNCIONAL REGISTRO NAL DE TURISMO	17	22	39
5	AREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	14	14	28
6	AREA FUNCIONAL REGULACION	8	6	14
7	PLANIFICACION Y DESARROLLO SOSTENIBLE	7	5	12
8	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	8	4	12
9	SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMON OPERACIONES	5	4	9
10	GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE CIO. EXT.	6	3	9
11	DIRECCION DE MIPYMES	6	3	9
12	DIRECCION DE RELACIONES COMERCIALES	4	4	8
13	GRUPO PASIVO PENSIONAL	1	6	7
14	GRUPO SISTEMAS ESPECIALES IMPO - EXPO	5	1	6
15	OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION	3	2	5
16	GRUPO REGISTRO PRODUCTORES NACIONALES	0	5	5
17	DIRECCION DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	2	5
18	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO	4	1	5
19	DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	3	0	3
20	DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	0	3	3
21	AREA FUNCIONAL CONTRATOS	1	2	3
22	SUBDIRECCION DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1	1	2
23	PROYECTO DE FORMALIZACION	2	0	2
24	DIRECCION DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	0	2	2
25	CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACION INTERNAL	2	0	2
26	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA	2	0	2
27	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	0	1	1
28	OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	1
29	GRUPO ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	1	0	1
30	GESTION DOCUMENTAL	1	0	1
31	EQUIPO NEGOCIADOR	1	0	1
32	DIRECCION DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	1	0	1
33	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO	1	0	1
34	TOTALES	187	161	348

7.3 Análisis del estado y respuestas de las peticiones de enero a junio de 2019 por el canal info@mincit.gov.co,

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se evidenció que las solicitudes recibidas por el canal Info se encuentran en estado cerradas y presentan respuesta. Sin embargo, continúa presentándose la situación de respuestas que sobrepasan los términos de respuesta, es decir aparecen como vencidas. Para el caso que nos ocupa, esta situación se presentó en 144 casos en el primer semestre de 2019.

7.4 Análisis del estado y respuestas de las peticiones de enero a junio de 2019 por el Sistema PQRSD

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se evidenció que las solicitudes recibidas en el Sistema PQRSD se encuentran en estado cerradas y presentan respuesta. Sin embargo, en 4 casos del total de solicitudes se presentó respuestas tardías.

8. CONCLUSIONES:

1º. En procura de iniciar acciones preventivas que mitigaran el riesgo de continuar incrementando las cifras de las PQRSD radicadas por los diferentes canales establecidos por el Ministerio para tal propósito, se observó que el Grupo de Atención al Ciudadano acogió la recomendación de la Oficina de Control Interno en el sentido de identificar y separar estadísticamente aquellas solicitudes del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría y del Consejo de Diseño Industrial.

2º. Las observaciones y recomendaciones producto del seguimiento de la información que se estaba publicando, fueron informadas a la Asesora de la Secretaría General y a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, con el propósito de contar con una información real del número de solicitudes atendidas en el Ministerio por las diferentes dependencias.

3º. Se pudo establecer que el número de solicitudes que se estaban asignando a la Dirección de Productividad y Competitividad correspondían a temas relacionados con la expedición de la tarjeta profesional de Diseño Industrial.

4º. Se considera conveniente que los usuarios que radican una solicitud al Ministerio por cualquiera de los canales establecidos para ello, puedan hacer el seguimiento a las mismas, a través de notificaciones del sistema, situación que haría más amigable la relación con el usuario al conocer con exactitud el estado de su requerimiento.

5o. A pesar de que la situación de dar respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos ha mejorado, se estableció que en algunos casos aún se responde tardíamente. Las situaciones detectadas se presentan en las siguientes dependencias: Despacho del Viceministerio de Turismo, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones, Talento Humano y Dirección de Mipymes, entre otras.

6o. Se hicieron pruebas para conocer si la respuesta dada por el Ministerio a algunos usuarios fue satisfactoria, no evidenciando situación en contrario. Sin embargo, se deja constancia que las pruebas fueron aplicadas de manera selectiva sobre algunas de las solicitudes radicadas en el semestre.

7º. Como el sistema de PQRSD aún se encuentra en ajustes, es necesario que con el propósito de adecuarlo a las necesidades de generación de reportes que efectivamente agreguen valor agregado al proceso de atención a las solicitudes de información de los usuarios o ciudadanos, se requiere que la Oficina de Sistemas de Información y la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, continúen con el proceso de revisión y ajustes del mismo.

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Informes Trimestrales PQRSD	Página Web	Atención al Ciudadano	
2				
3				
4				
5				

Información que se anexa al informe:

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente. Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.