INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER SEMESTRE DE 2020

Bogotá, Noviembre de 2020

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 DEL SEGUIMIENTO
6. EQUIPO AUDITOR
7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO
8. MEDIDAS APLICADAS EN VIRTUD DE LOS DECRETOS DE EMERGENCIA SANITARIA
9. CONCLUSIONES
10. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE)

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno en su Plan Anual de Auditorias y Seguimientos de la Vigencia 2020 y de acuerdo con la normatividad señalada en el numeral 5 de este documento, se realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar el 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 periodo comprendido entre enero y junio de 2020.

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, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- II Elemento: “Evaluación del Riesgo” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo, como se detalla en el hallazgo documentado en este informe.

– IV Elemento “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información, no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9°, inciso tercero, del Decreto 2232 de 1995; artículo 34 de la Ley 734 de 2002; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Resolución Ministerial 152 de 2017 artículo 37 Informes.

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Diego Gustavo Falla Falla, Jefe Oficina Control Interno
Auditor: Luz Marina Verú Vera, Profesional Especializado Oficina de Control Interno

LEY 190 DE 1995	
Descripción Normativa	Evaluación y Seguimiento de la OCI
Artículo 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Cumplida. El Grupo de Atención al Ciudadano fue creado con la Resolución 1801 del 23 de agosto de 2005. Sus funciones y responsabilidades fueron actualizadas mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019
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.	Cumplida. La Oficina de Control Interno remite al Ministro y al Secretario General el informe semestral de PQRSD. El informe correspondiente al Segundo Semestre de 2019 fue publicado en la página Web Transparencia y Acceso a la Información Pública en el siguiente enlace:: https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-control-interno/control-interno/informes-de-auditoria-y-seguimientos/2020/informe-18.aspx
Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:	

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos,	El Grupo de Atención Al Ciudadano informa que no se presentaron Quejas y/o Reclamos por servicios que presta el Ministerio. Observación Preliminar No. 1: Consultada la plataforma de Gestión Documental se encontró que mediante comunicación 1-2020-014387 se presentó una queja relacionada con el servicio de la VUCE. Adicionalmente mediante comunicaciones radicadas bajo los números 1-2020-010283 y 1-2020-012020, se presentaron dos quejas de un mismo asunto, situación que puesta en conocimiento del Grupo de Control Interno Disciplinario. En el primer caso mencionado se presentó disculpas al quejoso y se informa la toma de medidas correctivas al respecto y en el segundo caso se abrió el expediente 007-20. Estas situaciones ameritan una mayor atención de parte de quienes tienen a su cargo el responder por las PQRS con el propósito de informar en los diferentes Comités sobre los asuntos en mención para que no se vuelvan a repetir.
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	Observación Preliminar No. 2: Consultada la plataforma de Gestión Documental se encontró que en el primer semestre de 2020 se encuentran tipificadas como sugerencias un total de 103 solicitudes. Sin embargo a manera de ejemplo únicamente se citarán dos casos:

Artículo 55 Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.	Radicación Mail 20-009247 Radicación Mail 1780067 cuya respuesta se radicó bajo el número 1-2020-010343 se trata de un Derecho de Petición el cual fue respondido por la Oficina Jurídica del Ministerio. Radicación No. 1-2020-003494 en donde se puede apreciar que esta comunicación es una respuesta del DAFP a una inquietud de una dependencia del Ministerio. Lo anterior evidencia que algunas solicitudes se están clasificando erróneamente. Adicionalmente sería importante que el Grupo de Atención al Ciudadano hiciera un estudio sobre las sugerencias de los particulares que tengan por objeto la mejora del servicio prestado por el Ministerio y presentarlo en el Comité de Gestión y Desempeño con el propósito de que se tomen medidas al respecto. De conformidad con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, que establece la “Ampliación de términos para atender las peticione, se tomaron las siguientes medidas: . Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (…)”, se ajustaron los términos de respuesta establecidos en la plataforma de Gestión Documental y PQRSD

DECRETO 2232 DE 1995	
Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: 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.	La coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano elaboró y publicó los informes trimestrales correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de marzo y el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2020, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web. https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/primer-trimestre/informe-pqrsd-enero-marzo-2020.pdf.aspx https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/segundo-trimestre/informe-pqrsd-abril-junio-2020.pdf.aspx
DECRETO 1081 DE 2015	
Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	Los informes consolidados de PQRS correspondientes al primer y segundo trimestres de 2020 detallan la siguiente información mínima: 1) Número de solicitudes recibidas; 2) Número de solicitudes trasladadas; 3) Tiempo promedio de las solicitudes. Es de anotar que en el informe del primer trimestre de 2020, no se observó el cumplimiento del ítem 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Para el segundo trimestre, se tuvo en cuenta esta observación, atendiendo lo señalado por la Oficina de Control Interno en su informe semestral. Sobre el análisis de las cifras, se hará en el presente informe, un capítulo específico del tema.

LEY 962 DE 2005	
Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el art. 32 del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley	El aplicativo implementado por el Ministerio, asigna en orden consecutivo el número de radicación, fecha y hora en que una PQRSD ingresa por los canales de atención e igualmente si la solicitud es presencial igualmente se radica en ventanilla y se asigna inmediatamente para el trámite de respuesta. Por lo tanto se lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD.
LEY 1437 DE 2011	
Articulo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. … 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.	La herramienta de correspondencia permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRSD allegadas a la entidad. En atención al bajo volumen que se atiende de forma presencial, no se consideró necesario el instalar digiturnos en aras de atender la austeridad del gasto.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Cumplida: La carta de trato digno a la ciudadanía de fecha 9 de agosto de 2019 se encuentra publicada en el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno/carta-de-trato-digno-reducida1.pdf.aspx

LEY 1474 DE 2011	
Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Dentro del cuarto componente del PAAC Mecanismos para la atención al Ciudadano, en lo que compete al Grupo de Atención al Ciudadano, Punto 3.1 se evidenció que éste realizó varias capacitaciones a Servidores y demás colaboradores, personal de vigilancia en el tema de cultura del servicio y atención a PQRSD.
Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	El Grupo de Atención al Ciudadano fue creado con la Resolución 1801 del 23 de agosto de 2005. Sus funciones y responsabilidades fueron actualizadas mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019
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.	Cumplida: En la página web del Ministerio - Transparencia y Acceso a la información pública numeral 7 enlace https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-control-interno/control-interno/informes-de-auditoria-y-seguimientos/2020/informe-18.aspx, se evidencia la publicación del informe semestral de seguimiento a la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias y denuncias de la entidad, correspondiente al II Semestre de 2019.

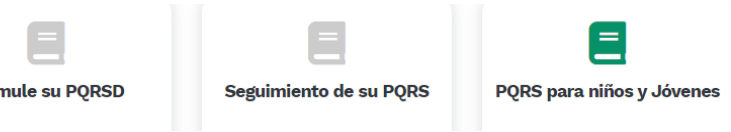
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	Hallazgo preliminar No.1 Condición: A la fecha de corte del seguimiento (noviembre 24 de 2020) se evidenció que en la información de la página web en lo que corresponde al link: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/denuncias-de-actos-de-corrupcion, - Denuncias de los actos de corrupción enlace https://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1366, aparece la siguiente información: Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el artículo 76 Ley 1474 de 2011 Párrafo tercero que establece que: "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público" y como se puede observar la información no se encuentra. Causa: Reestructuración de la información de la página web del Ministerio y desarticulación de con la información publicada sobre RITA link https://www.mincit.gov.co/soy-transparente

	Efecto: La desactualización de la información publicada en la página web en el enlace de Transparencia y Acceso a la información pública, configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo y operativo.
LEY 1712 DE 2014	
Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado	En el enlace https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion se encuentra una amplia gama de opciones para el servicio al ciudadano. En el enlace https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd el ciudadano puede ingresar a colocar directamente su petición, queja o reclamo, así como hacer el seguimiento respectivo. De igual manera este enlace tiene un módulo especial de PQRSD para niños y jóvenes. Los informes de PQRSD se encuentran publicados en los enlaces https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/primer-trimestre/informe-pqrsd-enero-marzo-2020.pdf.aspx https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2020/segundo-trimestre/informe-pqrsd-abril-junio-2020.pdf.aspx , En dichos informes se encuentran (l) El número de solicitudes recibidas, (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

DECRETO 1081 DE 2015	
Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.	La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informa que la administración del edificio ha venido haciendo adecuaciones para dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad para la población en situación de discapacidad, especialmente en lo relacionado con rampas. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adecuó la señalización en lo que tiene que ver con la altura y superficies con alto relieve. Igualmente adecuó un baño en el cuarto piso para personas en situación de discapacidad. Las adecuaciones que se venían haciendo como rampas y baños estaban centradas en la nueva Biblioteca, obras que por la actual situación no se han podido terminar.
Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta dispone de los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos presentados por la Ciudadanía: **CANALES DE ATENCION:** **Sedes Bogotá:** Calle 28 No. 13A-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: http://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes/micitio-centro-integrado-de-servicios.

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea	**CANAL VIRTUAL** Página WEB www.mincit.gov.co. Aplicativo Gestión Documental para presentar y radicar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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 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 **CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE LAS SEDES DE MINCIT** Radicación de correspondencia presencial: Sede central Calle 28 No. 13A-15 (primer piso) Ventanilla Grupo de Gestión Documental. Buzones físicos para radicar PQRSD ubicados en cada piso de las sedes del MinCIT. Atención personalizada de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual brinda orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinCIT, sede Central: Calle 28 No. 13A-15 (primer piso).

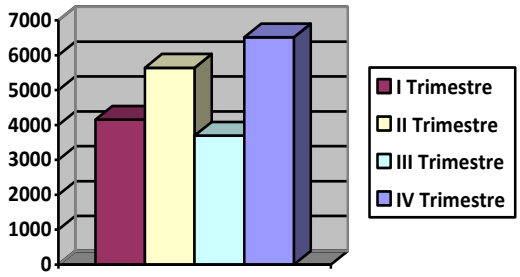
Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.	**CANAL TELEFÓNICO** PBX 6067676, Grupo de Atención al Ciudadano, extensiones 1244, 1537, 2153, 2388, 1337, 1276, 2405 y 1569 línea directa de atención PQRSD 6069948. Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 018000958283. Radicación peticiones verbales enlazadas al Sistema de Gestión Documental. **Atención a la población de especial protección constitucional y con discapacidad:** Atención a la población de especial protección constitucional: víctima de la violencia y grupos étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, con discapacidad y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 6067676 extensiones 1721, 1356, 2456. **DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN** Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del MinCIT. **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 7:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000958283.

	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como parte de su estrategia de Transparencia y Participación Ciudadana, atendiendo los lineamientos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, creó un nuevo canal para recibir denuncias ante posibles hechos de corrupción. Por medio del correo electrónico soytransparente@mincit.gov.co, la ciudadanía puede contactarse directamente con la entidad y exponer, con toda confianza, aquellas actuaciones que considere que atentan contra el principio de transparencia que nos rige.
Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma	Ver enlace https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/modulo-pqrsd 
Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información...	La Dirección de Comercio Exterior expidió la Circular 001 de 2020 por medio de la cual establece los valores del servicio informático Bacex y valor de las fotocopias de registros y licencias de importación Vigencia 2020.

LEY 1755 DE 2015	
Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.	En la Circular 001 se establecieron para el año 2020 los siguientes valores: Suscripción anual Bacex $ 877.803 Procesamiento de datos en medio magnético $ 29.260 Fotocopia y copia electrónica de los registros y licencias de importación $ 585 *Se recomienda revisar el valor por fotocopia que supera el costo de reproducción al del mercado.*
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…. Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Artículo 21. Funcionario sin competencia. Artículo 30. Peticiones entre autoridades.	Con el fin de revisar las respuestas de las PQRS dentro del término señalado normativamente en el periodo auditado, la OCI solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano, los reportes que genera el aplicativo de Gestión documental, resultado que se presenta en el siguiente capítulo a continuación

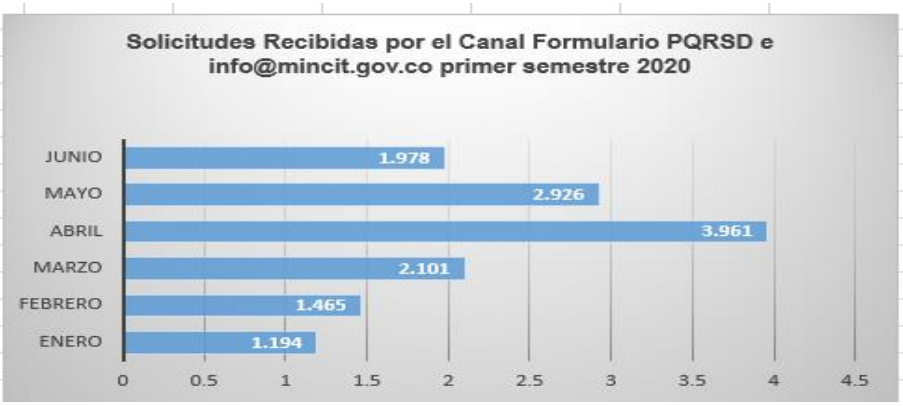
7- ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LAS PQRSD

El resultado del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a las PQRSD radicadas en el 2019 se encuentra publicado en la página web del Ministerio. A continuación se presenta una gráfica que nos permite observar el comportamiento global de las solicitudes recibidas en el Ministerio por el canal info@mincit.gov.co en el año 2019.



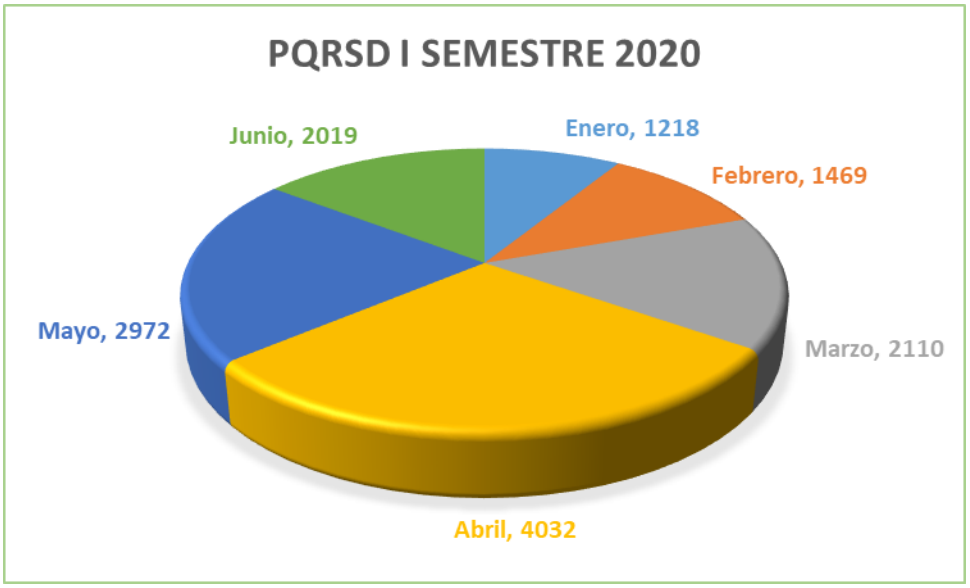
Para el caso que nos ocupa en este informe se presenta el análisis de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2020, de la siguiente manera:

a. Solicitudes Recibidas por el Canal Formulario PQRSD e info@mincit.gov.co, según Informes Trimestrales PQRSD



En total, según información extraída de los Informes trimestrales en el primer semestre de 2020 se radicaron 13.625 solicitudes.

Revisada la información de los archivos remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano cuya fuente es el aplicativo de Gestión Documental, se encontraron las siguientes variaciones en el número de solicitudes radicadas:



En total, según información extraída de la base de datos suministrada, en el primer semestre de 2020 se radicaron un total de 13.820 solicitudes, lo que representa una diferencia de 195 solicitudes, entre un dato y otro. Es de mencionar que en este archivo se descontaron las solicitudes del Consejo Técnico de la Contaduría, Artesanías de Colombia, Despacho Superintendente de Sociedades, Oficina Jurídica SIC y Proyecto Emprendimiento.

Por tal razón y con el propósito de aclarar las diferencias entre las cifras reportadas, se solicita revisar el archivo adjunto al presente. De encontrarse diferencias y de acuerdo con sus respuestas se procederá a formular el hallazgo o la observación del ser del caso.

El aplicativo de Gestión Documental entre sus funcionalidades canaliza las solicitudes que ingresan por el correo info@mincit.gov.co y las del Sistema PQRSD y permite conocer el número de traslados que se direccionan a otras entidades, solicitudes que no son de competencia del Ministerio.

Sobre el particular el Grupo de Atención al Ciudadano reporta que hubo 670 traslados por competencia a otras entidades en el primer trimestre y 1.258 en el segundo trimestre para un total de traslados de 1.928

Revisado el archivo respectivo se encontraron diferencias en los datos suministrados de Superintendencia de Industria y Comercio SIC, Bancoldex, Ministerio de Transporte, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Cultura, Sociedad Portuaria Banco de la República. Adicionalmente se están contando algunas solicitudes a nombre de Entidad prueba, Prueba Grupo de Atención al Ciudadano, motivo por el cual se solicita aclarar las diferencias. . De

encontrarse diferencias y de acuerdo con sus respuestas se procederá a formular el hallazgo o la observación del ser del caso.

De otra parte, según el Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones recibió y gestionó, las siguientes solicitudes en el primer semestre de 2020:

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Total
Siisfinesdesemana@	259	251	233	2.683	2.076	3.123	8.625
Vuceconsultas@	528	465	332	410	560	3.109	5.404
Seiexp@	103	101	62	896	1.055	961	3.178
Vuce2.0@	579	490	435	3.561	4.060	4.680	13.805

Fuente: Oficina de Sistema de Información

En la Tabla No. 1 se presenta en detalle la distribución de las 13.625 solicitudes recibidas por el canal info@mincit.gov.co en el I Semestre de 2020, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano

TABLA No. 1

DISTRIBUCION SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	1978	2953	4931
OFICINA ASESORA JURÍDICA	484	809	1293
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	139	661	800
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	202	446	648
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	135	461	596
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	89	497	586
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	89	369	458
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	83	319	402
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	119	254	373
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	108	178	286
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	176	107	283

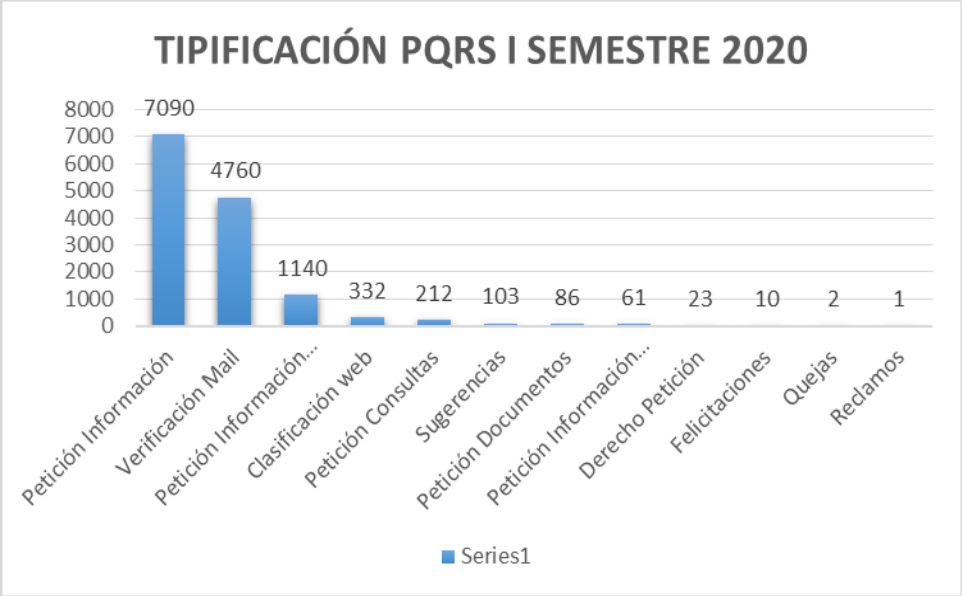
DEPENDENCIA	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre
GRUPO DE FORMALIZACIÓN TURÍSTICA	157	40	197
DESPACHO DEL MINISTRO	29	165	194
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	54	128	182
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	105	74	179
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	102	71	173
AREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	46	112	158
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	71	81	152
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	42	90	132
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	51	79	130
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	57	70	127
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	71	51	122
COMITÉ DE IMPORTACIONES	39	72	111
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES	34	77	111
GRUPO DE COBRO COACTIVO	23	78	101
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	55	35	90
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	19	62	81
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	18	49	67
SECRETARIA GENERAL	27	38	65
ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR	15	47	62
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	11	44	55
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	14	26	40
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	11	19	30
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	10	18	28
AREA FUNCIONAL TESORERIA	8	15	23
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	8	14	22
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	5	17	22
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	7	9	16
AREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA	6	10	16
CONSEJO SUPERIOR DE COMERCIO EXTERIOR	2	4	6
ÁREA FUNCIONAL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	4	6
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE ZONAS FRANCAS Y BIENES INMUEBLES	2	4	6

DEPENDENCIA	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	2	3	5
EQUIPO NEGOCIADOR	1	2	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	2	3
AREA FUNCIONAL CONTABILIDAD	0	3	3
AREA FUNCIONAL FINANCIERA	0	3	3
DESPACHO SUPERINTENDENTE-SUPERSOCIEDADES	1	0	1
OFICINA JURIDICA SIC	0	1	1
PROYECTO EMPRENDIMIENTO (DIR. MIPYMES)	0	1	1
ARTESANÍAS DE COLOMBIA - ADEC	0	1	1
TOTALES	**4760**	**8865**	**13625**

Esta información al igual que la anterior presenta diferencias especialmente en la información que tiene que ver con la Dirección de Productividad y Competitividad (199 solicitudes) y no se entiende la razón por la cual se incluyen como dependencias al Despacho de Superintendente Supersociedades, Oficina Jurídica SIC, Proyecto Emprendimiento y Artesanías de Colombia. De encontrarse diferencias y de acuerdo con sus respuestas se procederá a formular el hallazgo o la observación del ser del caso.

Al verificar la oportunidad en dar respuesta a las solicitudes que ingresaron por el canal info@mincit.gov.co en el I Semestre de 2020, se pudo establecer según la base de datos suministrada, que 541 de ellas fueron contestadas en forma extemporánea por las dependencias que tenían la responsabilidad de hacerlo. En el primer trimestre se dio esta situación para 138 y en el segundo trimestre de 2020 para 403.

Teniendo en cuenta las diferencias en los datos que se deben aclarar, a continuación se presenta la tipificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio, tomando como base el dato de 13.820 solicitudes.



.Procedimiento IC-PR-009 y de los Riesgos asociados a este:

Dentro del Manual Operativo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, asociado al Proceso "Gestión de Información y Comunicación" se encuentra el Procedimiento IC-PR-009 denominado "Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias" Versión 12 vigente a partir del 12 de marzo de 2019, cuyo objetivo es el de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas (telefónica o presencial), presentadas por el ciudadano, usuario o parte interesada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para resolverlas oportunamente, dando una solución de forma y de fondo por parte del servidor público competente, de conformidad con la normatividad vigente.

Sobre el particular de acuerdo con la evaluación realizada y al no encontrar que el Procedimiento se ha modificado, se mantienen las mismas precisiones efectuadas en el Informe de PQRSD del II Semestre de 2019, motivo por el cual se recomienda revisarlo nuevamente, especialmente en los siguientes apartes:

*"Todo reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora. (**Se presentó un reclamo y no se reportó al Comité de Gestión y Desempeño ni al SIG)***

Cabe anotar que este proceso se llevará a cabo una vez se informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los reclamos presentados trimestralmente por los ciudadanos.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para responder, tanto por su acción como por su omisión, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, numeral 8, artículo 35

Ley 734 de 2002, artículo 31 Ley 1755 de 2016 o las norma que la modifique o sustituyan ***(La base de datos reporta 541 solicitudes vencidas y no se tiene conocimiento sobre comunicación al Grupo de Control Interno Disciplinario, en los casos que lo amerite).***

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acciones de tutela contra el servidor público.

La entidad identificó y evalúo las posibilidades de ocurrencia de situaciones que pueden entorpecer el desarrollo normal de este procedimiento e impidan el logro de su objetivo en el Mapa de Riesgos al que pertenece. La actividad señalada con la siguiente convención ☑ acompañada de la palabra "Control Riesgo", permite controlar dicha situación, por lo que es importante su observancia.

Análisis de la OCI:

Como se colige de la lectura del análisis estadístico de las PQRSDs que ingresan al Ministerio presentado anteriormente, cifra exacta que está aún por determinar, el volumen de las diferentes solicitudes es bastante grande

Vale la pena mencionar que el artículo 3 numeral 14 de la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019 por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo y se dictan otras disposiciones, señala entre otras, que es función y responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano "*monitorear la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y las partes interesadas formulen*", sin referirse exclusivamente que solo debe hacerse monitoreo a las solicitudes que ingresen por el canal Info o por el Sistema de PQRSDs.

En consecuencia el Grupo de Atención al Ciudadano debe entrar a verificar las cifras dadas en los informes trimestrales y soportar detalladamente ante la Oficina de Control Interno los datos que se suministren.

Observación Preliminar No. 3:

En el Informe de PQRSD del semestre anterior se señaló que con el propósito de complementar la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre la atención a las solicitudes que ingresan al Ministerio por los diferentes canales habilitados para ello y de acuerdo con lo señalado en los términos de la Resolución 2137 de 2019 sobre el monitoreo a las respuestas dadas al usuario, se considera que existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD, oportunidad y calidad de las respuestas, información que adicional a la que actualmente se presenta, permitirá tomar medidas al respecto y mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

Sobre el particular esta Oficina considera que si bien como lo expresa el Grupo de Atención al Ciudadano en el Plan de Mejoramiento, "*de conformidad con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, No es un ítem el informar acerca de los temas de mayor consulta en la presentación del informe de PQRSD*", también es cierto que dicha norma señala que los requisitos que allí se establecen son los **mínimos** a tener en cuenta, motivo por el cual esta Oficina mantiene su observación en el sentido de que se identifiquen entre otros, los temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD. Si bien esta auditoria reconoce el esfuerzo del Grupo de Atención al Ciudadano por cumplir con este requerimiento, la información del II Trimestre en donde se informa que : *" Analizada la base que contiene el total de PQRSD por asunto, se observa que dentro de los sectores propios del ministerio, el mayor número de consultas corresponde a temas de turismo (329), seguido de temas asociados al comercio (280) e industria con 166,* en realidad no especifica en dónde se pueden presentar oportunidades que realmente ayuden a mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

Ahora bien con relación a los términos de respuesta, tal como se evidenció en la información suministrada, las áreas continúan dando respuesta extemporánea a las solicitudes asignadas. A manera de ejemplo se citan algunas radicaciones en donde se contesta en forma extemporánea a las solicitudes de algunos miembros del Congreso, en donde el plazo para dar respuesta es de 5 días hábiles y se exceden en este:

1. **1-2020-014238 - Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)**
2. **1-2020-014122 - Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)**
3. **1-2020-013696 - Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)**
4. **1-2020-013503 - Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)**
5. **1-2020-008340 - Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)**

Hallazgo Preliminar No. 2:

Condición: Como resultado del análisis de datos registrados en el Sistema, se encontró que algunas dependencias exceden los términos para responder las solicitudes asignadas***.***

Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el Procedimiento IC-PR-009 que establece que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario

Causa: Vencimiento de términos para atender las solicitudes.

Efecto: Pérdida de credibilidad e imagen del servicio prestado por el Ministerio, faltas disciplinarias, configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo **R1-** Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.V1.

En atención a las peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos, relacionadas con actos de corrupción, se solicitó tanto al Grupo de Atención al Ciudadano como al Grupo de Control Interno Disciplinario, informaran si durante el segundo semestre se había tenido en conocimiento sobre posibles hechos de corrupción o conflicto de interés, informando que no se recibió alguna información que connote casos de corrupción al interior de este Ministerio o sobre conflicto de interés.

Control del Riesgo:

Sobre el particular se reafirma lo señalado en el Informe de PQRSD del II Semestre de 2019, por cuanto a la fecha no se han modificado ni el procedimiento ni los riesgos de este proceso, y por lo tanto las observaciones de esta Oficina quedan exactamente igual, motivo por el que se recomienda su lectura.

8- MEDIDAS TOMADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y LA SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES RELACIONADAS CON PQRSD EN VIRTUD DE LA DECLATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL CORTE JUNIO 30 DE 2020-

En atención a que la Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, está realizando seguimiento al cumplimiento de los lineamientos emanados por el Gobierno Nacional en virtud de la declaratoria de emergencia nacional, se informa lo siguiente:

1º. A través de la Secretaria General y el Grupo de Atención al Ciudadano, se expidió la Circular Externa 12 que contempla las medidas para atender la contingencia generada por COVID- 19, para la atención a los ciudadanos

2º. Se ampliaron los términos que permitan atender las peticiones de los ciudadanos, configurándose en el Sistema de Gestión Documental del Ministerio las modificaciones con los nuevos tiempos por tipo de solicitud así:

TIPO DE SOLICITUD MODIFICACION

Petición de Información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (15 días hábiles) 30 DIAS

Petición de Información formulada por entidad pública (10 días hábiles) 20 DIAS

Petición de Información formulada por miembros del Congreso (5 días hábiles)

Petición de documentación (10 días hábiles) 20 DIAS

Petición de consultas (30 días hábiles) 35 DIAS

Sugerencia (15 días hábiles) 30 DIAS

Queja (15 días hábiles) 30 DIAS

Reclamo (15 días hábiles) 30 DIAS

Denuncias Actos de corrupción (15 días hábiles) 30 DIAS

Derechos de Petición (15 días hábiles) 30 DIAS

Felicitaciones y Agradecimientos (15 días hábiles) 30 DIAS

3º. Con la Oficina de Sistemas de la Información se creó una solución chat que permitió atender a los ciudadanos, la cual fue usada de forma intensiva por parte de los usuarios, aspecto que requirió el reforzamiento temporal del Grupo de Atención al Ciudadano con funcionarios de los Grupos de Control Interno Disciplinario y Gestión Documental al igual que algunos de los contratistas de los Micitos.

4º. El Ministerio de Comercio Industria y Turismo posee dos canales para realizar las denuncias de todo tipo, el primer canal es el formulario (PQRSD; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de la Página WEB www.mincit.gov.co El segundo canal es el correo electrónico info@mincit.gov.co de fácil acceso al ciudadano y en el cual puede radicar las denuncias y recibir al mismo correo la notificación de su recibo junto con el número de radicado, lo cual le permite realizar el seguimiento de la solicitud. Los dos canales permiten realizar las denuncias de manera anónima

5º. El Ministerio realiza campañas de recordación de los canales dispuestos para facilitar la comunicación con la ciudadanía a través de su página WEB.

6º. Igualmente, se dispone en la página web http://colombiasigueadelante.mincit.gov.co la cual se constituye en una importante herramienta destinada a que los usuarios conozcan los mecanismos diseñados para atender la emergencia del COVID-19 en temas de exportaciones, productores y proveedores de insumos esenciales para la emergencia, soluciones de crédito, apoyo a los pequeños negocios y emprendimientos profesionales y medidas para apoyar a los empresarios del turismo, entre otros. En esta misma página se brinda otra valiosa ayuda a los usuarios consistentes en los protocolos de seguridad que deben implementar las organizaciones para retomar su actividad productiva.

7º. Con fecha de corte junio 30 de 2020 no se han recibido PQRSD relacionadas con posibles actos de corrupción o conflicto de intereses.

9. CONCLUSIONES:

9.1. En primer lugar se analizaron las respuestas dadas por el Grupo de Atención al Ciudadano a las siguientes observaciones y hallazgos preliminares así:

Observación Preliminar No. 1:

Consultada la plataforma de Gestión Documental se encontró que mediante comunicación 1-2020-014387 se presentó una queja relacionada con el servicio de la VUCE.

Adicionalmente mediante comunicaciones radicadas bajo los números 1-2020-010283 y 1-2020-012020, se presentaron dos quejas de un mismo asunto, situación que puesta en conocimiento del Grupo de Control Interno Disciplinario.

En el primer caso mencionado se presentó disculpas al quejoso y se informa la toma de medidas correctivas al respecto y en el segundo caso se abrió el expediente 007-20.

Estas situaciones ameritan una mayor atención de parte de quienes tienen a su cargo el responder por las PQRS con el propósito de informar en los diferentes Comités sobre los asuntos en mención para que no se vuelvan a repetir.

Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano a la Observación Preliminar No. 1:

La comunicación 1-2020-014387 se clasificó como Reclamación debido a la solicitud del ciudadano en cuanto se dio la respuesta del área, se entendió que se trató de un mal entendido y que el usuario no acudió directamente al área de Registro de productores de Bienes Nacionales cómo lo indica el mismo Registro, la respuesta que se dio a la solicitud es muy amable y se disculpa con el ciudadano con el fin de contestar de una manera respetuosa pero en ella se entiende que se le informo al usuario que para evitar que un producto quede registrado varias veces se hace la verificación de los mismos en la base de datos, por lo que se procedió a cancelar los registros como Productor Nacional aprobados y se comunicó con la empresa para que presentaran nuevamente las solicitudes de Registro, las cuales fueron evaluadas y autorizadas el mismo día de la cancelación.

Respecto a las Quejas presentadas se asignaron a la coordinadora de Control Interno Disciplinario, y en reunión sostenida con ella se entendió que estas quejas no procedieron, por este motivo no fueron mencionadas en el informe, si se requiere en adelante informar al respecto y señalar el resultado de este tipo de quejas así se procederá.

Análisis Oficina de Control Interno sobre la Observación Preliminar No. 1

La observación de esta Oficina obedeció a la verificación que sobre la tipificación de PQRSD se hizo en el desarrollo de este seguimiento. Tomada la comunicación 1-2020-04387 y en el entendido que todo reclamo tiene un tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto en ese evento, se deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar conforme lo establece el Procedimiento ES-PR-006 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora, el coordinador del Grupo de Registro de Productores Nacionales verificó, se disculpó e informó al quejoso acerca de la toma de medidas correctivas para que ese tipo de reclamaciones no se presentaran nuevamente.

En el segundo caso de las quejas fueron correctamente enviadas al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Es deber del Grupo de Atención al Ciudadano informar en el Comité de Gestión y Desempeño los reclamos y quejas que se presentan sin entrar a detallar casos específicos como el de los radicados mencionados, pero sí dejar constancia en el Comité y en los informes trimestrales estos casos.

Sin embargo, teniendo en cuenta las explicaciones dadas por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y con la recomendación de una mayor atención a la tipificación de las PQRSD, esta Oficina retira la observación preliminar No. 1

Observación No. 2:

Consultada la plataforma de Gestión Documental se encontró que en el primer semestre de 2020 se encuentran tipificadas como sugerencias un total de 103 solicitudes. Sin embargo a manera de ejemplo únicamente se citarán dos casos:

Radicación Mail 20-009247 Radicación Mail 1780067 cuya respuesta se radicó bajo el número 1-2020-010343 se trata de un Derecho de Petición el cual fue respondido por la Oficina Jurídica del Ministerio.

Radicación No. 1-2020-003494 en donde se puede apreciar que esta comunicación es una respuesta del DAFP a una inquietud de una dependencia del Ministerio.

Lo anterior evidencia que algunas solicitudes se están clasificando erróneamente. Adicionalmente sería importante que el Grupo de Atención al Ciudadano hiciera un estudio sobre las sugerencias de los particulares que tengan por objeto la mejora del servicio prestado por el Ministerio y presentarlo en el Comité de Gestión y Desempeño con el propósito de que se tomen medidas al respecto.

Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano a la Observación Preliminar No. 2:

Análisis Oficina de Control Interno

No hubo respuesta de parte del Grupo de Atención al Ciudadano. Por lo tanto se confirma esta observación y debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.

Observación No. 3:

En el Informe de PQRSD del semestre anterior se señaló que con el propósito de complementar la información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre la atención a las solicitudes que ingresan al Ministerio por los diferentes canales habilitados para ello y de acuerdo con lo señalado en los términos de la Resolución 2137 de 2019 sobre el monitoreo a las respuestas dadas al usuario, se considera que existe una valiosa oportunidad de mejora en la presentación de la misma tanto al Comité de Gestión y Desempeño como a la ciudadanía en general, identificando y consignando en los informes entre otros aspectos, aquellos temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD, oportunidad y calidad de las respuestas, información que adicional a la que actualmente se presenta, permitirá tomar medidas al respecto y mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

Sobre el particular esta Oficina considera que si bien como lo expresa el Grupo de Atención al Ciudadano en el Plan de Mejoramiento, “de conformidad con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, No es un ítem el informar acerca de los temas de mayor consulta en la presentación del informe de PQRSD”, también es cierto que dicha norma señala que los requisitos que allí se establecen son los mínimos a tener en cuenta, motivo por el cual esta Oficina mantiene su observación en el sentido de que se identifiquen entre otros, los temas de mayor recurrencia en la atención de PQRSD. Si bien esta auditoria reconoce el esfuerzo del Grupo de Atención al Ciudadano por cumplir con este requerimiento, la información del II Trimestre en donde se informa que : “ Analizada la base que contiene el total de PQRSD por asunto, se observa que dentro de los sectores propios del ministerio, el mayor número de consultas corresponde a temas de turismo (329), seguido de temas asociados al comercio (280) e industria con 166, en realidad no especifica en dónde se pueden presentar oportunidades que realmente ayuden a mejorar el servicio a los ciudadanos y partes interesadas.

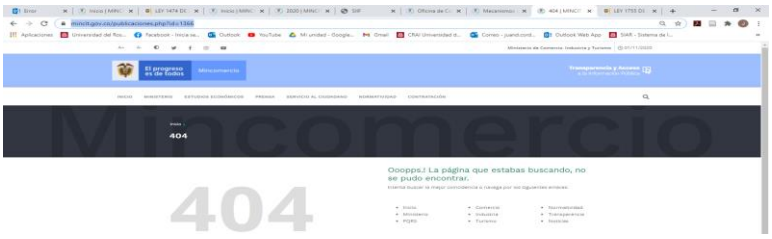
Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano a la Observación Preliminar No. 3:

Análisis Oficina de Control Interno:

No hubo respuesta de parte del Grupo de Atención al Ciudadano. Por lo tanto se confirma esta observación y debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.

Hallazgo preliminar No.1

Condición: A la fecha de corte del seguimiento (noviembre 24 de 2020) se evidenció que en la información de la página web en lo que corresponde al link: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/modulo-pqrsd/formule-pqrsd/denuncias-de-actos-de-corrupcion, - Denuncias de los actos de corrupción enlace https://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1366, aparece la siguiente información:



Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el artículo 76 Ley 1474 de 2011 Párrafo tercero que establece que: “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público” y como se puede observar la información no se encuentra.

Causa: Reestructuración de la información de la página web del Ministerio y desarticulación de con la información publicada sobre RITA link https://www.mincit.gov.co/soy-transparente

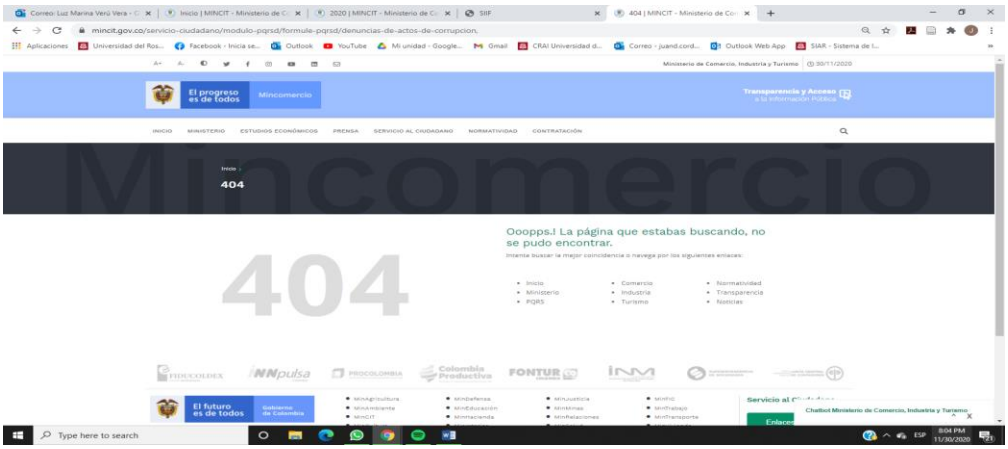
Efecto: La desactualización de la información publicada en la página web en el enlace de Transparencia y Acceso a la información pública, configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo y operativo.

Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano al Hallazgo Preliminar No. 1:

Ya se actualizó el enlace en la página WEB del Ministerio.

Análisis Oficina de Control Interno al Hallazgo No. 1:

Verificado nuevamente el enlace mencionado en el Hallazgo hoy 30 de noviembre de 2020, se pudo constatar que tal como se evidencia en el pantallazo adjunto, continúa presentándose la situación detectada; por lo tanto se confirma el hallazgo No. 1 y debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.



Hallazgo Preliminar No. 2:

Condición: Como resultado del análisis de los datos de la base de datos de PQRSD suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidenció que existen diferencias entre las cifras que reporta dicho Grupo en los informes trimestrales que se encuentran publicados en la página Web y el resultado arrojado por la Base de datos.

Criterio: Tal como lo menciona el Grupo de Atención al Ciudadano los informes trimestrales dan a conocer a la ciudadanía y partes interesadas en general, estadísticas basadas en el reporte generado por la Base de Datos de acuerdo con el número total de PQRSDs presentadas ante el MinCIT, discriminadas por canal de recepción, tiempo de respuesta y dependencia que tramitó la petición. En consecuencia al publicar estadísticas erradas, se está desatendiendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 que en el Principio de la calidad de la información dice: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad".

Causa: Análisis errados del número de PQRSD que se gestionan en el Ministerio-

Efecto: Reprocesos de la información publicada.

Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano al Hallazgo No. 2:

En primer lugar debemos aclarar que la diferencia presentada en el informe obedece a que las solicitudes que corresponden a la Comisión de Diseño Industrial, son asignadas a la Dirección de Productividad y Competitividad y se descuentan por ser asignadas a la Doctora Carolina Garzón quien es la responsable de la Comisión y las solicitudes que fueron asignadas por error a personas que tenían un nombre similar al de la persona a la que debían asignar la solicitud, es de resaltar que la oficina de sistemas ha corregido esta situación y en adelante no se van a presentar en estas opciones a las personas que tienen usuario por ser solicitantes de autorización a comisiones por parte del señor Ministro de Comercio, Industria y Turismo.

Respecto a la diferencia correspondiente a los traslados esta cantidad debe ser corregida en el reporte del primer semestre.

Respuesta Oficina de Control Interno al Hallazgo No. 2:

Este hallazgo obedeció en primera instancia a que la base de datos no asignó las solicitudes a la Comisión de Diseño Industrial, sino que por un trámite interno y según la explicación que se está recibiendo la diferencia de las 195 solicitudes de la DPC fueron asignadas específicamente a la responsable de la Comisión y las 4 restantes efectivamente obedecían a errores de clasificación, tal como lo pudimos observar en la reunión de aclaración del informe preliminar. En segundo lugar, también se presentaron diferencias en los datos de los traslados a otras entidades como lo confirman en la respuesta y en algunas otras cifras, tal como se desarrolló en este seguimiento, motivo por el cual se confirma el Hallazgo No. 2, debe formar parte del Plan de Mejoramiento y se solicita dar alcance a los informes trimestrales presentados y publicar los correctos.

Hallazgo Preliminar No.3:

Condición: Como resultado del análisis de datos registrados en el Sistema, se encontró que algunas dependencias exceden los términos para responder las solicitudes asignadas***.***

Criterio: La situación descrita desatiende lo establecido en el Procedimiento IC-PR-009 que establece que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario

Causa: Vencimiento de términos para atender las solicitudes.

Efecto: Pérdida de credibilidad e imagen del servicio prestado por el Ministerio, faltas disciplinarias, configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo **R1-** Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.V1.

Respuesta Grupo de Atención al Ciudadano al Hallazgo No. 3:

En cuanto a la oportunidad en dar respuesta a las PQRSD, se recomienda solicitar al supervisor del contrato con la firma TMS, se revise el reporte de solicitudes vencidas Vs oportunas dado que este análisis se debe realizar de manera manual porque la mayoría de respuestas clasificadas como vencidas se encuentran dentro de los tiempos reglamentarios para la respuesta; también se presenta de manera frecuentemente que las solicitudes vencidas y sin contestar ya han sido contestadas por otros canales, el ejemplo más frecuente son las solicitudes del Congreso que son contestadas via correo electrónico o por oficio externo, durante los tiempos establecidos para la respuesta, pero dejan la solicitud abierta y corriendo tiempos; es importante resaltar que el Grupo de atención al ciudadano realiza un monitoreo permanente de las solicitudes que se encuentran con menos del 30% de tiempo para contestar, se envían correos con el instructivo para gestionar una solicitud, para cerrarla si es el caso y frecuentemente realizamos capacitaciones en el manejo de la herramienta de gestión documental.

Respuesta Oficina de Control Interno al Hallazgo No. 3

De acuerdo con la respuesta emitida por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se confirma el Hallazgo No. 3 y debe hacer parte del Plan de Mejoramiento, ya que su explicación no desvirtúa lo planteado por esta Oficina. Sin embargo no se entiende como al sistema robusto de TMS se tengan que hacer revisiones manuales ya que presenta errores al registrar como vencidas solicitudes que fueron contestadas oportunamente o contestadas por otros canales, motivo por el cual se sugiere la intervención y el apoyo del Supervisor del Contrato con esta firma para que solucionen esta falla.

2. El análisis efectuado en el presente seguimiento, permite concluir que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cumple en general con su función de prestar un buen servicio a la ciudadanía y que de acuerdo con la revisión del muestreo seleccionado, la calidad de las respuestas emitidas por el Ministerio, exceptuando lo que tiene que ver con la atención de PQRSD dentro de los términos establecidos, situación que seguimiento tras seguimiento se ha vuelto repetitiva.

3. Es conveniente que el Grupo de Atención al Ciudadano culmine, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, la revisión y ajustes tanto al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción como la modificación al Procedimiento de PQRSD respectivo. Para el efecto esta Oficina ha venido insistiendo en la conveniencia de consultar los riesgos asociados al procedimiento de PQRSD en otras entidades para tener un mayor control y así evitar la materialización de riesgos.

4. La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, han venido cumpliendo con los lineamientos ordenados por el Gobierno Nacional en materia de emergencia sanitaria y específicamente para el caso que nos ocupa en asuntos de ajustes en los tiempos de respuestas a la ciudadanía en general.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

En virtud de lo expuesto a lo largo del presente informe se adjunta Formato de Plan de Mejoramiento, el cual deberá ser diligenciado con las acciones que el Grupo de Atención al Ciudadano considere pertinentes, para erradicar las causas que dieron origen a los hallazgos y observaciones descritos en este documento.

ANEXOS:

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	Matriz en excell	Correo	Atención al Ciudadano.	
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.