



El progreso
es de todos

Mincomercio

OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-21-2022

Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo semestre de 2021

Equipo auditor: Diego Gustavo Falla Falla – Luz Marina Veru vera

Fecha emisión: 24 de junio de 2022

TRD OCI – 107 –34,38

ES-FM-004_V4

CONTENIDO

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
2. RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO	3
3. OBJETIVO	3
3.1 GENERAL	3
4. ALCANCE	3
5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	3
6.1. Generalidades y cumplimiento normatividad	3
6.2 Cumplimiento seguimiento NTC 6047	9
6.3 Estadísticas y análisis de la información	11
7. CONCLUSIONES	24
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	25

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las PQRSD del segundo semestre de 2021 a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano del MinCIT.

2. RESPONSABLE UNIDAD DE SEGUIMIENTO

Doctora Tatiana Mireya Román Robayo – Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano.

3. OBJETIVO

3.1 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 a que haya lugar.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021

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. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1. Generalidades y cumplimiento normatividad

Cumplimiento de la Ley 190 de 1995: 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. 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”*

El Grupo de Atención al Ciudadano fue creado con la Resolución 1801 del 23 de agosto de 2005. No obstante teniendo en cuenta que para dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, se hizo necesario adaptar dentro de la estructura del MinCIT una dependencia que

liderara la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadano. Fue así como se hizo necesario modificar el artículo 1 y 3 de la Resolución 2137 de 2019 en el sentido de cambiar la denominación del Grupo de Atención al Ciudadano por el de Relación con el Ciudadano y establecer las funciones de dicha dependencia en el marco de las políticas dispuestas por el Dafp. En la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se observa que se modificaron las funciones del Grupo y se creó el Grupo de Relación con el Ciudadano. El artículo 3º. numeral 7 de la referida resolución establece entre otras funciones, que le corresponde al Grupo de Relación con el Ciudadano definir y coordinar la implementación de lineamientos frente a la gestión de PQRSD, atención accesible, lenguaje claro y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

La Oficina de Control Interno remite a la Ministra, a la Secretaria General, al Grupo de Relación con el Ciudadano y a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, el informe semestral de PQRSD.

Es de mencionar que el informe OCI-045 correspondiente al seguimiento del primer semestre de 2021 se encuentra publicado en la página Web Modulo Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el enlace <https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-control-interno/control-interno/informes-de-auditoria-y-seguimientos/2021/informe-45-2021.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,
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.

Sobre el particular el Grupo de Relación con el Ciudadano informa en el Comité de Gestion y Desempeño sobre el comportamiento de las PQRSD y su gestion.

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. 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 peticiones. 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

El análisis de la oportunidad y calidad de las respuestas se presentarán más adelante en el presente documento.

Cumplimiento del 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 Relación con el Ciudadano elaboró y publicó los informes trimestrales de PQRSD correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de julio al 30 de septiembre y el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web.

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2021/tercer-trimestre/informe-pqrsd-julio-septiembre-2021.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2021/cuarto-trimestre/informe-de-gestion-correspondencia-mincit-oct-dic-2021.pdf.aspx>

Cumplimiento 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 4º del presente decreto.*

Los informes consolidados de PQRS correspondientes al tercer y cuarto trimestres de 2021 detallan entre otra, la siguiente información mínima: 1) Número de solicitudes recibidas; 2) Número de solicitudes trasladadas; 3) Tiempo promedio de las solicitudes. 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Cumplimiento 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 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 según el Grupo de Relación con el Ciudadano, se lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD.

Cumplimiento Ley 1437 de 2011 Artículo 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 5º 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.

La carta de trato digno a la ciudadanía del MinCIT se hace visible en la siguiente dirección: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/carta-de-trato-digno-v-2-0-20211029.aspx>, cuya fecha de actualización es octubre de 2021

Cumplimiento 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.*

El PAAC del Ministerio efectivamente cuenta dentro de sus componentes con actividades como el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción, la estrategia antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Esto se puede evidenciar en la siguiente dirección:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/planeacion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-paa>

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 inicialmente se actualizaron mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019.

Posteriormente se modificó el artículo 1 y 3 de la Resolución 2137 de 2019 en el sentido de cambiar la denominación del Grupo de Atención al Ciudadano por el de Relación con el Ciudadano ajustando sus funciones en el marco de las políticas dispuestas por el Dapf. Es así como finalmente con la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se modificaron las funciones del Grupo y se creó el Grupo de Relación con el Ciudadano.

Cumplimiento 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:

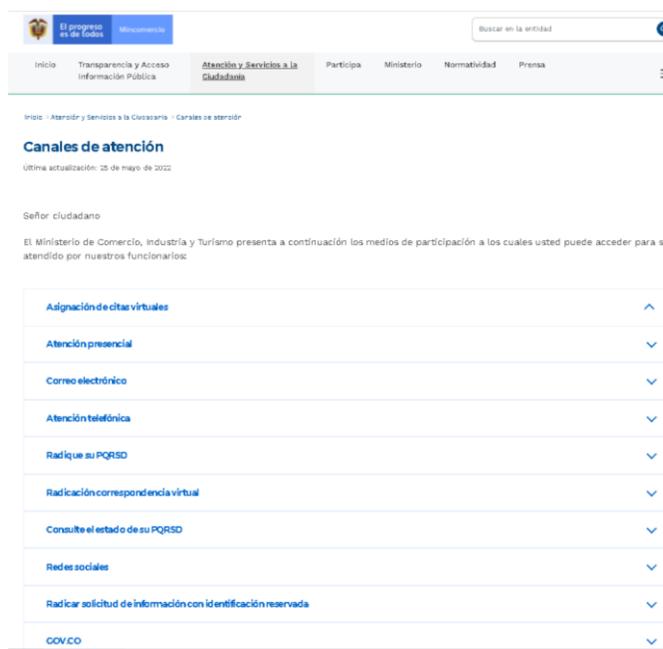
h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. En la página web enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd> se puede encontrar la respectiva información.

Cumplimiento 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.

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

Los medios idóneos para recibir solicitudes de información con que cuenta el Ministerio para el cumplimiento del artículo mencionado, se pueden consultar en el siguiente enlace de la página web: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/canales-de-atencion>



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.*

En el enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pgrsd/buscar> los usuarios pueden hacer el respectivo seguimiento a las solicitudes radicadas por cualquiera de los canales dispuestos para ello.

BUSCAR

Señor usuario

Consulte el estado del trámite de su solicitud. Ingrese la información solicitada a continuación, dando clic **Aquí**.

Artículo 2.1.1.3.1.6. *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 en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado. El acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.*

Los costos de reproducción por los servicios prestados por la DCE se encontraron en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/costos-de-reproduccion>, tal como se evidencia en el pantallazo a continuación:

The screenshot shows the GOV.CO website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'El progreso es de todos Mincomercio'. Below this is a search bar labeled 'Buscar en la entidad'. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' (highlighted), 'Participa', 'Ministerio', 'Normatividad', and 'Prensa'. The breadcrumb trail reads 'Inicio > Atención y Servicios a la Ciudadanía'. The page title is 'Costos de reproducción' with a sub-note 'Última actualización: 23 de julio de 2021'. The content area lists three items, each with a 'VER' button: 'Actualización valores servicios Informáticos VUCE - vigencia 2020', 'Actualización valores servicios Informativos VUCE - vigencia 2019', and 'Resolución 0152 de trámite interno Derecho de Petición'. A vertical sidebar on the right contains navigation icons for back, home, and search.

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

Sobre el particular hay que tener en cuenta que 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 peticiones, se estableció que 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 (...)”. En consecuencia se ajustaron los términos de respuesta establecidos en la plataforma de Gestión Documental y PQRSD.

6.2 Cumplimiento seguimiento NTC 6047

Para dar cumplimiento al seguimiento de la OCI en este tema, la Oficina de Control Interno solicitó la información al Grupo Administrativa, enviándole una matriz en excell para que en ella se hiciera el respectivo seguimiento.

Mediante memorando GA-2022-000123, el coordinador del Grupo Administrativa envió a la Oficina de Control Interno solicitud de prórroga hasta el 3 de junio, para informar el resultado del seguimiento al Plan de Acción generado por la evaluación al cumplimiento de la NTC6047.

Con memorando No. GA-2022-00136, se recibió el siguiente reporte relacionado con el seguimiento a dicho Plan:



Elemento analizado	Autodiagnóstico	Plan de Acción	Seguimiento Año 2022
Recepción	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio	Debido a que el Grupo de Relación con el Ciudadano está en proceso de traslado al piso 8 del edificio Palma Real, se realizó evaluación de su área de acceso y recepción donde se deben realizar algunos ajustes en cuanto a la señalización de acuerdo con las recomendaciones para mejor accesibilidad.
Piso Edificio CCI	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio	Los materiales de piso que se encuentran desde la recepción hasta la oficina de Relación con el ciudadano varían entre Porcelanato Granito y laminado con tonalidades claras pero sin brillo excesivo, en su mayoría acabado mate.
Señalización de información	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio	Debido a que el Grupo de Relación con el Ciudadano está en proceso de traslado al piso 8 del edificio Palma Real, se deben realizar algunos ajustes en cuanto a la instalación de nueva señalización informativa y de emergencia que cumpla con las normas de accesibilidad.

Elemento analizado	Autodiagnóstico	Plan de Acción	Seguimiento Año 2022
Ascensores	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio	El área de ascensores cuenta con 2 cabinas. Aunque las cabinas no tienen numeración o identificación ni tampoco cuentan con un sistema de sonido que permita anunciar su llegada, la recepción se encuentra en este mismo espacio y el vigilante o recepcionista ayuda a indicar y orientar a los visitantes. Las cabinas tienen una capacidad menor que las existentes en CCI sin embargo es posible acceder en silla de ruedas y realizar el giro respectivo. se revisará el aspecto de las puertas en los pisos para corregir si es necesario su fácil ubicación para personas con baja visión.
Oficina de Atención al Ciudadano Piso 1	Accesibilidad media	Ubicar el mobiliario, dejando un espacio libre de circulación de mínimo 105cm para permitir un giro de 90 grados.	La puerta de acceso al piso donde se ubica la oficina de atención al ciudadano tiene un ancho libre de 100 cm y abren las dos hojas. Perfecto! aunque permanece abierta generalmente, en caso de no ser así siempre hay un vigilante presente que la ayuda a abrir. La iluminación de la oficina es homogénea. Los espacios son amplios por la zona de atención y de consulta. Cuenta con espacios de circulación que permiten un giro de 90 grados en prácticamente la totalidad del área.
Biblioteca y Sala de espera	Accesibilidad media	Resaltar el marco de la biblioteca para que contraste con el entorno para mejor localización.	El nuevo espacio no contara con biblioteca de consulta con libros impresos esta será de tipo virtual. La sala de espera está ubicada en un lugar que no afecta la circulación y los sofás cuentan con apoya brazos para facilitar el sentarse y pararse a personas con movilidad reducida.
Puesto de Trabajo - Recepción	Accesibilidad baja	Retirar los faldones de los puestos de trabajo y quitar la sobre repisa de vidrio para hacer el espacio accesible.	Se recomienda reubicar la sala de espera ya que está interfiriendo en una circulación.
Información de ruta de evacuación y extintor	Accesibilidad media	Reubicar las señales a la altura sugerida	Debido al traslado del Grupo al piso 8 del edificio Palma Real, se están realizando algunos ajustes en cuanto a la instalación de nueva señalización de ruta de evacuación y de emergencia que cumpla con las normas de accesibilidad.

Elemento analizado	Autodiagnóstico	Plan de Acción	Seguimiento Año 2022
Generalidades y conclusiones			Para la elaboración del presente reporte del seguimiento al Plan de Acción de la NTC 6047 que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios en especial a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano de acuerdo con las recomendaciones emitidas por la firma evaluadora SIDCCA., contratada hace unos años para tal fin, se recomienda solicitar a dicha firma o similar realizar un diagnóstico al Edificio Palma Real para tener un concepto técnico respaldado en cuanto a los criterios de accesibilidad de las nuevas oficinas y el auditorio de conferencias.

6.3 Estadísticas y análisis de la información

Con el fin de revisar la oportunidad y calidad de las respuestas de las PQRS radicadas en el segundo semestre de 2021, la OCI solicitó al Grupo de Relación con el Ciudadano, la información detallada de las radicaciones así como los reportes respectivos, cuyo resultado detallado se presenta a continuación:

Tomando como base los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Relación con el Ciudadano en el segundo semestre de 2021, se establece el siguiente comportamiento de radicación de solicitudes por el canal formulario PQRS e info@mincit.gov.co el cual asciende a 15.774. Gráficamente se observa a continuación:



De otra parte en el segundo semestre de 2021 según información extractada de los informes trimestrales, se radicaron por los canales que se mencionan a continuación, las siguientes solicitudes:

- Solicitudes recibidas de forma física y radicadas a través de la Plataforma de Gestión Documental = 3816
- Solicitudes recibidas y gestionadas por la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones a través de los siguientes correos:
siisfinesdesemana@mincit.gov.co = 668
vuceconsultas@mincit.gov.co = 925
seiexp@mincit.gov.co = 73
vuce2.0@mincit.gov.co = 3799

Verificado los reportes remitidos por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se pudo evidenciar que existen diferencias en el número de solicitudes de la base de datos frente al número de solicitudes reportadas en los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestre del 2021. A manera de ejemplo se puede citar que en la base de datos se registra la siguiente información

Mes Información Base de Datos (PQRS RADICADAS)		Mes Información Trimestral (PQRS RADICADAS)	
Julio:	2.339	Julio:	2.271
Agosto:	2.588	Agosto:	2.521
Septiembre:	2.655	Septiembre:	2.594
Octubre:	2.656	Octubre:	2.656
Noviembre:	3.184	Noviembre:	3.184
Diciembre:	2.548	Diciembre:	2.548
Total:	15.970	Total:	15.774

Hallazgo No. 1: Inexactitud en el número de solicitudes radicadas en el MinCIT en el segundo semestre de 2021

Condición: Analizados los reportes en excell suministrados por el Grupo de Relación con el Ciudadano de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2021 frente a las cifras contenidas en los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestres de 2021, se encontraron diferencias en el número de solicitudes allí reportadas.

Criterio: La Ley 1712 de 2014 contempla en el Principio de la calidad de la información lo siguiente: 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: Al parecer la diferencia en la información de las cifras de los informes trimestrales y los reportes, obedecería a fallas en el aplicativo al generar los reportes.

Consecuencia: La situación planteada genera información inexacta del número de solicitudes que ingresan al Ministerio, lo que conlleva a dar cifras equivocadas al Comité de Gestión y Desempeño y a la ciudadanía en general.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

En cuanto al Hallazgo N° 1, todos los radicados faltantes enunciados en el informe, pertenecen a la Dirección de Regulación. Es posible que como al solicitar el informe de PQRS en su momento, no se tomaban en cuenta los radicados correspondientes a la Comisión de Diseño Industrial, la cual pertenece a la Dirección de Regulación, tal vez esos que se exponen en el informe hayan quedado fuera del documento que se presentó en julio. Cabe aclarar que si bien el asunto de esos radicados no tiene que ver con solicitud de tarjeta profesional de diseñadores, es posible que al hacer la excepción para imprimir el informe, hayan quedado por fuera sin ninguna mala intención. Tendría que aclarar si fue un problema del aplicativo, o de quien generó la búsqueda. Esa también puede ser la razón de la diferencia en cifras de ambos informes.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Para este hallazgo, y tal como te había informado anteriormente, todos los radicados faltantes enunciados en el informe, pertenecen a la Dirección de Regulación. La Oficina de Sistemas está de acuerdo con que es posible que como al solicitar el informe de PQRS en su momento, no se tomaban en cuenta los radicados correspondientes a la Comisión de Diseño Industrial, la cual pertenece a la Dirección de Regulación, tal vez esos que se exponen en el informe hayan quedado fuera del documento que se presentó en julio. Para este caso, los términos en que se solicita la información a generar en el sistema, hace este tipo de errores involuntarios sucedan. Esta es la razón por la cual pueden presentarse informes diferentes de un mismo periodo.

Análisis Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la respuesta se deduce que efectivamente hay diferencias en la información reportada. No obstante el motivo que expone la unidad auditable tampoco es suficiente ya que revisado nuevamente el Informe trimestral publicado, se evidencia que en un capítulo aparte tuvieron en cuenta los radicados de la Comisión de Diseño Industrial y no quedaron por fuera de este ni en la base de datos ni en el informe como se puede evidenciar en los siguientes pantallazos:

	A	B	C	D	E	F	P	Q	R	S	T	U	V		
1	Radicación	Radicación	Radicación	Fecha_radicación	Mes_Tipo_Solicitud		Dependencia_asignado	Funcionario_asignado	Asunto	Descripcion_soli	Solución	Causa de Cierre	Fecha_vencimie		
2	1-2020-014795	MAIL	20-013725	2-2020-017382	2020-07-01	8:27	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_NATH	DOCS TP_NATH	Respuesta gene	Generar respue	2020-07-30	11:1
3	1-2020-014801	MAIL	20-013811	2-2020-017380	2020-07-01	8:37	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_Nivar	DOCS TP_Nivar	Respuesta gene	Generar respue	2020-07-30	11:1
4	1-2020-014870	MAIL	20-013861	2-2020-017557	2020-07-01	4:37	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_Sofia	DOCS TP_Sofia	Respuesta gene	Generar respue	2020-07-30	11:1
5	1-2020-014882	MAIL	20-013826	2-2020-017463	2020-07-01	4:57	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C_vigencia Xime	C_vigencia Xime	Respuesta gene	Generar respue	2020-07-30	11:1
6	1-2020-014896	MAIL	20-013638		2020-07-01	7:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	Casos sin conte	Casos sin conte	Etapas Cerrada	No requiere res	2020-08-14	11:1
7	1-2020-014901	MAIL	20-013644	2-2020-017561	2020-07-01	7:37	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_Daniel	DOCS TP_Daniel	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-14	11:1
8	1-2020-014959	MAIL	20-013922		2020-07-02	1:27	Petición de información formulada por entidad pública (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	Facturación elec	Facturación elec	Etapas Cerrada	No requiere res	2020-07-31	11:1
9	1-2020-014976	MAIL	20-013925	2-2020-017587	2020-07-02	4:07	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	FORMULARIO G	FORMULARIO G	Respuesta gene	Generar respue	2020-07-31	11:1
10	1-2020-015049	MAIL	20-013944	2-2020-017588	2020-07-03	8:17	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_Crista	DOCS TP_Crista	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-03	11:1
11	1-2020-015107	MAIL	20-013984	2-2020-017706	2020-07-04	1:07	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C ANTECEDENTE	C ANTECEDENTE	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-19	11:1
12	1-2020-015110	MAIL	20-013933	2-2020-017707	2020-07-04	2:07	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA_DIE	C VIGENCIA_DIE	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-19	11:1
13	1-2020-015119	MAIL	20-013944	2-2020-017705	2020-07-04	4:47	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA Y A	C VIGENCIA Y A	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-19	11:1
14	1-2020-015120	MAIL	20-013944	2-2020-017704	2020-07-04	4:47	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA_Llu	C VIGENCIA_Llu	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-19	11:1
15	1-2020-015213	MAIL	20-014111	2-2020-018049	2020-07-07	11:7	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_JUAN	DOCS TP_JUAN	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-05	11:1
16	1-2020-015214	MAIL	20-014046	2-2020-018052	2020-07-07	11:7	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_HELE	DOCS TP_HELE	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-05	11:1
17	1-2020-015215	MAIL	20-014096	2-2020-018050	2020-07-07	11:7	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_JEAN	DOCS TP_JEAN	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-05	11:1
18	1-2020-015227	MAIL	20-014126	2-2020-018055	2020-07-07	12:7	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA Y A	C VIGENCIA Y A	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-05	11:1
19	1-2020-015283	MAIL	20-014222	2-2020-018054	2020-07-07	5:07	Petición de documentación (20 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA Y A	C VIGENCIA Y A	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-05	11:1
20	1-2020-015452	MAIL	20-017296	2-2020-018418	2020-07-08	9:07	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_MARI	DOCS TP_MARI	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-24	11:1
21	1-2020-015454	MAIL	20-017296	2-2020-018414	2020-07-08	9:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA_Da	C VIGENCIA_Da	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-24	11:1
22	1-2020-015495	MAIL	20-017302	2-2020-018417	2020-07-08	9:57	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA_By	C VIGENCIA_By	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-24	11:1
23	1-2020-015499	MAIL	20-017506	2-2020-018417	2020-07-09	2:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_Juan	DOCS TP_Juan	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
24	1-2020-015538	MAIL	20-017325	2-2020-018419	2020-07-09	6:57	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS TP_RUBY	DOCS TP_RUBY	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
25	1-2020-015539	MAIL	20-017333	2-2020-018420	2020-07-09	7:07	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	DOCS FALTANT	DOCS FALTANT	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
26	1-2020-015569	MAIL	20-017416	2-2020-018482	2020-07-09	10:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	Solicitud de Ant	Solicitud de Ant	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
27	1-2020-015570	MAIL	20-017416	2-2020-018483	2020-07-09	10:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C ANTECEDENTE	C ANTECEDENTE	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
28	1-2020-015579	MAIL	20-017426	2-2020-018415	2020-07-09	10:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	C VIGENCIA_DIE	C VIGENCIA_DIE	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1
29	1-2020-015583	MAIL	20-017433	2-2020-018416	2020-07-09	11:17	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	CAROLINA GARZON CARRILLO	Solicitud de Cert	Solicitud de Cert	Respuesta gene	Generar respue	2020-08-25	11:1

INFORME-PQRS-D JULIO-SEPTIEMBRE-2021

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE DISEÑO INDUSTRIAL:



En consecuencia de lo anterior el hallazgo No. 1 queda en firme y debe ser objeto de una acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo.

Observación No. 1: Distribución de PQRS por área funcional

De acuerdo con las diferencias encontradas en los reportes en Excel generados por el Grupo de Relación con el Ciudadano en el número de solicitudes radicadas, la distribución de PQRS por área funcional no coincidiría con lo registrado en los informes publicados, motivo por el cual hasta tanto se aclaren las cifras, no se puede validar dicha información.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

Para el caso de la Observación N°1, es lo mismo. Los radicados faltantes hacen que las cifras por áreas funcionales cambien.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Efectivamente los radicados faltantes hacen que las cifras por áreas funcionales cambien. No hay comentarios al respecto.

Análisis Oficina de Control Interno:

La respuesta reafirma la Observación No. 1 quedando en firme y en consecuencia debe ser objeto de una acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo.

Observación No. 2º. Fechas de radicación inconsistentes:

En la siguiente información cuya fuente es el reporte en Excel suministrado por el Grupo de Relación con el Ciudadano correspondiente al periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2022 se observa que la fecha de radicación no sigue un orden, motivo por el cual se solicita aclarar el motivo por el cual está ocurriendo esta situación:

1-2021-028621	MAIL-21-024005		2021-09-30 8:41:24 AM	9
1-2021-028623		2-2021-043431	2021-10-01 1:01:43 PM	10
1-2021-028624	MAIL-21-024007		2021-09-30 8:42:15 AM	9

1-2021-028627	MAIL-21-023984	2-2021-044662	2021-09-30 8:45:14 AM	9
1-2021-028631		2-2021-042142	2021-10-01 1:05:43 PM	10
1-2021-028633	MAIL-21-023995		2021-09-30 9:13:16 AM	9
1-2021-028634	MAIL-21-024000	2-2021-041873	2021-09-30 9:18:31 AM	9

1-2021-028641	MAIL-21-024032		2021-09-30 9:34:55 AM	9
1-2021-028642		2-2021-043429	2021-10-01 1:06:33 PM	10
1-2021-028643	MAIL-21-024033		2021-09-30 9:36:10 AM	9
1-2021-028644	MAIL-21-024034		2021-09-30 9:37:38 AM	9

1-2021-028661	MAIL-21-023955	2-2021-042478	2021-09-30 10:07:48 AM	9
1-2021-028662			2021-10-01 1:07:43 PM	10
1-2021-028663	MAIL-21-024039	2-2021-046165	2021-09-30 10:08:32 AM	9
1-2021-028664	MAIL-21-024010	2-2021-041837	2021-09-30 10:09:53 AM	9
1-2021-028668		2-2021-042125	2021-10-01 1:09:37 PM	10
1-2021-028669	MAIL-21-023715	2-2021-043129	2021-09-30 10:26:57 AM	9
1-2021-028670	MAIL-21-023720		2021-09-30 10:28:12 AM	9

1-2021-035630	1-2021-035630-0		2021-11-29 8:39:19 PM	11
1-2021-035631		2-2021-050472	2021-12-01 1:46:45 PM	12
1-2021-035632	1-2021-035632-0	2-2021-048856	2021-11-30 9:16:21 AM	11

1-2021-035638	1-2021-035638-0		2021-11-29 8:39:21 PM	11
1-2021-035641		2-2021-049216	2021-12-01 1:44:10 PM	12
1-2021-035642	1-2021-035642-0		2021-11-30 9:32:39 AM	11

1-2021-035715	1-2021-035715-0		2021-11-30 1:04:17 PM	11
1-2021-035716		2-2021-051899	2021-12-01 11:01:21 PM	12
1-2021-035717	1-2021-035717-0	2-2021-050890	2021-11-30 1:05:54 PM	11
1-2021-035718	1-2021-035718-0		2021-11-30 1:05:16 PM	11
1-2021-035720		2-2021-050035	2021-12-02 7:38:15 AM	12
1-2021-035721		2-2022-000652	2021-12-02 7:36:45 AM	12
1-2021-035722	1-2021-035722-0	2-2021-048718	2021-11-30 1:37:07 PM	11
1-2021-035723	1-2021-035723-0		2021-11-30 2:02:18 PM	11
1-2021-035724	1-2021-035724-0		2021-11-30 2:26:40 PM	11
1-2021-035726	1-2021-035726-0	2-2021-049116	2021-11-30 3:41:31 PM	11
1-2021-035729			2021-12-01 9:25:50 AM	12
1-2021-035731		2-2021-050329	2021-11-30 3:24:47 PM	11
1-2021-035732		2-2021-050869	2021-12-02 7:34:50 AM	12
1-2021-035733	1-2021-035733-0	2-2021-051723	2021-11-30 3:37:35 PM	11
1-2021-035738		2-2021-049273	2021-12-02 7:33:03 AM	12
1-2021-035739		2-2021-050880	2021-11-30 3:46:59 PM	11
1-2021-035740	1-2021-035740-0	2-2021-048864	2021-11-30 3:43:41 PM	11
1-2021-035741	1-2021-035741-0	2-2021-049096	2021-11-30 3:45:05 PM	11

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

En lo que hace referencia a la Observación 2, necesito hablar con TMS para ver porqué aparecen radicados consecutivos en fechas distintas. Si bien es un problema del aplicativo, se supone que ya había quedado solucionado.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Este es un tema que ya se subsanó. Si bien fue un error detectado para el primer semestre de 2021, se solicitó la corrección a TMS, la cual salió a producción a finales del segundo semestre de 2021. Los resaltados en amarillo eran los que iban cambiando mientras realizaban los ajustes, por ello ya no les aparece la palabra Mail y la numeración. De acuerdo con la Oficina de Sistemas, este cambio solo podrá verse en la información generada para el primer semestre de 2022.

Análisis Oficina de Control Interno:

La respuesta no desvirtúa la Observación No. 2, motivo por el cual se debe plantear una acción de mejora en el Plan de Mejoramiento.

Observación No. 3º. Información sobre Quejas y Reclamos:

Aunque en los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestre de 2021 se deja constancia que no se presentaron Quejas y Reclamos en estos periodos, en la base de datos suministrada aparecen relacionadas diferentes Quejas y reclamos, motivo por el cual se solicita aclaración del porqué no fueron reportadas y tampoco se explica el tratamiento dado a los reclamos.

Sobre el particular se recuerda que “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”. Por lo anterior se solicita información al respecto.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

En la Observación 3, revisando el contenido de las quejas, me permito indicar que no todas son quejas relacionadas con la entidad. A manera de ejemplo cito:

- a. Radicado 1-2021-034700 - Reclamos sobre protección de datos personales (Respuesta en 30 días hábiles). Al revisar el contenido de este radicado, es en realidad una solicitud para confirmar la recepción de una factura.
- b. Radicado 1-2021-020254 - queja formal debido a la condición de maltrato animal que viven diferentes especies en el parque de PANACA.
- c. Radicado 1-2021-020681 - QUEJA OCDE
- d. Radicado 1-2021-020885 - Queja Oficina información turística Jardín
- e. Radicado 1-2021-020912 - Respuesta Queja Superintendencia Financiera
- f. Radicado 1-2021-022046 - Queja - Petición documentación - respuesta. Tarjeta Prof. Diseño industrial: El contenido de esta queja era una solicitud de respuesta a los documentos radicados. Aunque hay una falta de respuesta, y la persona manifiesta su preocupación no se evidencia claramente una queja. Pudo ser una mala interpretación del administrador de PQRS.
- g. 1-2021-022412 - Traslado por competencia radicado No. 1-2021-022412 (SIC)

Sin embargo, de las que si hacen referencia a gestión de la entidad, no existe explicación del porqué no se registraron. Se acepta la observación

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

La mayoría de los casos denominados “Queja” no corresponden a temas de la entidad. Se trasladan a las entidades competentes. En cuanto a las que hacen referencia a situaciones o temas del Ministerio, no hay comentarios. Se acepta la observación.

Análisis Oficina de Control Interno:

Aceptada por el Grupo de Relación con el Ciudadano la Observación No. 3 queda en firme y por lo tanto debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.

Observación Información sobre Número de solicitudes duplicadas en la base de datos:

Siendo este un aspecto que había sido solicitado se hiciera el ajuste pertinente en los reportes generados por el aplicativo se pudo observar que se continua presentando esta situación.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

Para la Observación 4, necesito hablar con TMS para ver porqué se siguen duplicando los radicados, si se supone que ya había quedado solucionado.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Revisando con la Oficina de Sistemas, no se encontraron solicitudes duplicadas. Como se ha informado anteriormente, el Sistema registra cada actividad que se genera a partir de un radicado. Pero no son duplicados, son registros del mismo radicado que quedan en la plataforma para la trazabilidad en la gestión.

Análisis Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la respuesta dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano se acepta la explicación y por lo tanto se retira la Observación No. 4.

Hallazgo No. 2 Oportunidad en dar respuesta al usuario:

Condición: Para analizar este tema se hizo un muestreo para analizar la oportunidad en dar respuesta encontrando que algunas veces las áreas responsables dejan vencer los términos establecidos para dar respuesta a los usuarios. A manera de ejemplo se presentan tres casos:

Radicación No. 1-2021-038952 – Correspondencia

Fecha de radicación 2021-12-30 4:59:48 PM

Esta solicitud fue contestada 24 días después del término inicialmente informado al usuario. Se le comunicó que la solicitud con radicado 1-2021-038952 se encontraba en proceso de respuesta por parte del área ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE, la cual sería enviada con fecha máxima 2022-02-01. Sin embargo se contestó hasta el 7 de marzo de 2022.

Radicación No. 1-2021-026495 info

Fecha de radicación: 5 de septiembre de 2021 – info

Un usuario extranjero solicita información acerca de la feria de las flores 2019-2021. Solo hasta el 18 de abril de 2022 recibió la siguiente respuesta: “En atención a su consulta le indico que la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción no cuenta con la información solicitada para la feria de las flores. Por favor ponerse en contacto con la Alcaldía de Medellín con todos los canales disponibles para tal fin, estos pueden ser ubicados en <https://medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=inicio/AtencionCiudadana>.

Radicación No. 1-2021-027398

Fecha de radicación: 14 de septiembre de 2021 –info

Una usuaria solicita información acerca de la importación de una moto desde Canadá a Colombia. Solo hasta el 17 de marzo de 2022 le informan que: *Lamentablemente su petición fue mal asignada, para tener respuesta acertada, favor hacer la consulta a los asesores del comité*

de importaciones: Mandy Betancourt Hernández mbetancourt@mincit.gov.co Edgar Orlando García Forero egarcia@mincit.gov.co Sandra Restrepo Restrepo srestrepo@mincit.gov.co

Criterio: El artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que la falta de atención a las peticiones, y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 del CPACA.

Causa: Desatención de las áreas responsables en atender las peticiones asignadas,

Consecuencia: Falta de credibilidad, mala imagen institucional, demandas, etc.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

En cuanto al Hallazgo preliminar N°2., hay que tener en cuenta que el Decreto 491 de 2020 amplió los plazos de respuesta de las PQRS con ocasión de la pandemia. Sin embargo, revisando los casos puntuales que citas, te informo lo siguiente: a. Radicado 1-2021-038952: Este radicado fue asignado el 31 de diciembre a Delia Amparo Muñoz

Sin embargo luego, el 20 de enero aparecen una serie de ajustes, como “evento de sistema”, en los tiempos así: Finalmente, es trasladado nuevamente el 3 de marzo, así:

b. En cuanto al Radicado 1-2021-027398, éste fue asignado a Delia Amparo Muñoz el 29 de octubre de 2021.

En ambos casos es necesario hablar con TMS porque al parecer hay un problema con la plataforma de TMS porque los tiempos no cuadran entre el recibido, el asignado y la respuesta.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Este Hallazgo es producto de una situación vivida al interior de la Dirección de Comercio Exterior e informada ayer por Delia Amparo Muñoz, la funcionaria a la que le fueron asignadas esas PQRS, en la que debido al volumen de trabajo de la persona no le fue posible atender el Sistema de Gestión Documental. Desde la Secretaría General se le enviaban memorandos solicitando el cierre de las PQRS. Se adjunta ejemplo de memorando.

Análisis Oficina de Control Interno:

Dado que este aspecto es reiterativo y que el Grupo de Relación con el Ciudadano incluso en la formulación del Plan de Mejoramiento del semestre anterior había informado como acción de mejora: “Dar traslado al grupo de Control interno Disciplinario de los casos de las PQRS no atendidos en términos de Ley”, esta Oficina observa que la referida situación no se ha dado. La Oficina de Control Interno para verificar este aspecto, preguntó al Grupo de Juzgamiento Disciplinario y su respuesta fue la siguiente:

Según correo del 16 de junio de 2022, la coordinadora del Grupo de Juzgamiento Disciplinario informó a la Oficina de Control Interno que una vez verificado el sistema de Información disciplinaria, no se encontró ninguna queja o informe contra funcionarios de la entidad, relacionada con incumplimiento en los tiempos de respuesta a las peticiones elevadas por usuarios externos o internos.

Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

Observación No. 4 Incumplimiento de términos:

Analizado el reporte suministrado por el Grupo de Relación con el Ciudadano se encontraron algunas solicitudes en el siguiente estado:

Radicación	Tiempo de gestión (días)	Estado	Oportunidad
1-2021-026495	97.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027398	90.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027465	90.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027466	90.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027480	90.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027506	89.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-027543	89.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028026	85.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028201	83.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028283	83.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028284	83.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028294	83.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028338	82.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028424	81.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028436	81.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028503	80.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028578	80.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028750	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028853	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028854	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028884	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028885	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028886	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028906	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028913	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028914	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-028931	78.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029109	77.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029126	77.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029207	76.25	ABIERTO	Vencida

1-2021-029267	75.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029331	75.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029480	75.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029524	75.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029605	74.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029606	74.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029607	74.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029954	71.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029956	71.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-029979	71.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030144	69.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030504	67.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030643	67.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030689	66.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030690	66.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030734	66.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030771	66.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030805	65.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-030834	65.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031065	64.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031073	64.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031081	64.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031209	63.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031223	63.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031232	63.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031283	61.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031292	62.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031309	62.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031319	62.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031390	62.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031443	61.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031460	61.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031461	61.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031497	61.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031555	60.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031556	60.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031562	60.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031601	60.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031637	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031693	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031694	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031695	59.25	ABIERTO	Vencida

1-2021-031750	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031828	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031833	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031840	59.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031856	58.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-031867	58.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032106	57.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032107	57.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032139	57.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032140	57.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032193	57.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032562	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032563	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032564	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032666	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032693	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032694	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032698	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032699	55.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032842	53.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032852	53.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-032893	53.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033037	53.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033071	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033103	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033104	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033107	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033111	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033129	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033161	52.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033168	52.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033175	52.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033230	52.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033277	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033288	50.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033331	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033334	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033384	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033385	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033398	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033467	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033606	47.25	ABIERTO	Vencida

1-2021-033685	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033703	49.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033721	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033834	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033840	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033891	48.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-033919	48.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034074	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034117	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034131	47.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034150	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034181	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034247	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034337	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034354	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034369	46.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-034604	45.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-035729	38.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-038214	25.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-038338	24.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-038380	24.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-038392	24.25	ABIERTO	Vencida
1-2021-038402	24.25	ABIERTO	Vencida

De acuerdo con lo anterior se observa que a la fecha el estado de algunas de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2021, es el abierto - vencidas, motivo por el cual se solicita al Grupo de Relación con el Ciudadano la explicación de esta situación y las medidas tomadas al respecto para que no se repita.

Respuesta Grupo Relacionamiento con el Ciudadano:

GDRCC-2022-000368 del 16 de junio de 2022

En cuanto a la Observación Preliminar No. 5, necesito revisar los archivos de los requerimientos que hemos hecho a las áreas para dar respuesta a esta observación.

Complemento respuesta GDRCC-2022-000401 el 23 de junio de 2022

Esta observación es producto de la misma situación del Hallazgo preliminar 2. Al revisar cada número de radicado todos fueron asignados en primera instancia a Delia Amparo Muñoz de la DCE.

Análisis Oficina de Control Interno:

La explicación dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano no desvirtúa el Hallazgo N. 2 y debe hacer parte de la formulación de acción de mejora en el Plan de Mejoramiento.

Traslados por competencia: 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. En el segundo semestre de 2021 según lo registrado en los informes trimestrales del Grupo de Relación con el Ciudadano se dio traslado a otras entidades un total de 919 solicitudes.

Materialidad de las respuestas (calidad): Dentro de la muestra tomada se pudo evidenciar que las dependencias responden a los usuarios en términos generales de forma clara y completa.

Riesgos del proceso:

La matriz de riesgos del Proceso Relacionamiento con la ciudadanía a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano, tiene dos riesgos que le afectan directamente a saber:

- IC-R1 Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente.
- IC-R3 Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a la orientación inadecuada a los ciudadanos y partes interesadas en los trámites y servicios.

Ambos riesgos están clasificados con una posibilidad muy alta de ocurrencia, como efectivamente sucede con el Riesgo IC-R1 al incumplir los términos de respuestas de las PQRSD, de acuerdo con la normatividad vigente. Es decir este riesgo se materializó en el segundo semestre de 2021.

En consecuencia las causas que lo generan tales como el no realizar un adecuado seguimiento a las PQRSD radicadas y no hacer una correcta clasificación de las solicitudes recibidas, puede dar lugar a sanciones disciplinarias, por lo que se reitera fortalecer los controles establecidos debido a que estos presentan falencias en el momento de aplicarlos.

7. CONCLUSIONES

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo garantiza la atención de los usuarios por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano a través de los canales de comunicación virtual, tales como los correos electrónicos info@mincit.gov.co, siexp@mincit.gov.co, siisfinesdesemana@mincit.gov.co, radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co, vuce2.0@mincit.gov.co, PQRSD y CHAT través de la página web.

No se pudo establecer el número exacto de radicaciones de PQRSD en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el segundo semestre de 2021, así como tampoco el número exacto de solicitudes respondidas por las diferentes áreas.

Con respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo durante el segundo semestre del año 2021, los mayores números de traslados por competencia corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Continúa la situación de respuestas por fuera del término establecido materializando los riesgos que se identificaron al proceso.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Analizadas las respuestas dadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano a los hallazgos y observaciones aquí planteadas, dicho Grupo debe enviar a la Oficina de Control Interno, la formulación del Plan de Mejoramiento respectivo con las acciones de mejora de los siguientes hallazgos y observaciones:

Hallazgo No. 1: Inexactitud en el número de solicitudes radicadas en el MinCIT en el segundo semestre de 2021

Hallazgo No. 2: Oportunidad en dar respuesta al usuario.

Observación No. 1: Distribución de PQRSD por área funcional.

Observación No. 2: Fechas de radicación inconsistentes

Observación No. 3: Información sobre quejas y reclamos

Observación No. 4: Incumplimiento de términos