

+



**MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-035-2022**

**Informe definitivo de seguimiento a
la atención de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias -
PQRSD - Primer semestre de 2022**

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

Fecha emisión: 30 de octubre de 2022

TRD OCI –107–34,38

ES-FM-004_V4

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las PQRSD del primer semestre de 2022 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, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre enero y junio de 2022

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, Decreto Legislativo 491 artículos 5 y 6 de 2020, Ley 2207 de 2022.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 Cumplimiento normativo

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. Sus funciones y responsabilidades inicialmente se actualizaron mediante la Resolución 2137 del 26 de noviembre de 2019.

Posteriormente, 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. Luego mediante la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se modificaron los artículos 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.

Esta última resolución en el artículo 3º. numeral 7 estableció 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 y en el numeral 10 direccionar y monitorear la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y partes interesadas formulen a través de los canales de información dispuestos por la entidad.

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

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 al Comité de Gestión y Desempeño el comportamiento de las PQRSD y su gestión.

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 enero al 30 de marzo y el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2022, 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/2022/primer-trimestre/04-05-2022-informe-integral-pqrsd-enero-1-marzo-31-2022-mincit.pdf.aspx>

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2022/segundo-trimestre/30-09-2022-informe-pqrsd-segundo-trimestre-de-2022.pdf.aspx>

Es de mencionar que el informe del segundo trimestre de 2022, fue publicado en el mes de septiembre de 2022.

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 4° del presente decreto.

Los informes consolidados de PQRS correspondientes al primer y segundo trimestres de 2022 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 PQRS 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 PQRS.

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 5° de este Código.

La herramienta de correspondencia permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRS 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/24-05-2022-carta-de-trato-digno-2022.aspx>

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/31-01-2022-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciuda.aspx>

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, 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.

Luego mediante la Resolución 0521 del 31 de mayo de 2021 se modificaron los artículos 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 Dapf.

Esta última resolución en su artículo 3º. numeral 7 estableció 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 PQRS, atención accesible, lenguaje claro y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

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.*

Mediante memorando No. GA-2022-000136 del 3 de junio de 2022, el coordinador del Grupo Administrativa envió a la Oficina de Control Interno el resultado del seguimiento al Plan de Acción generado por la evaluación al cumplimiento de la NTC6047, así:



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

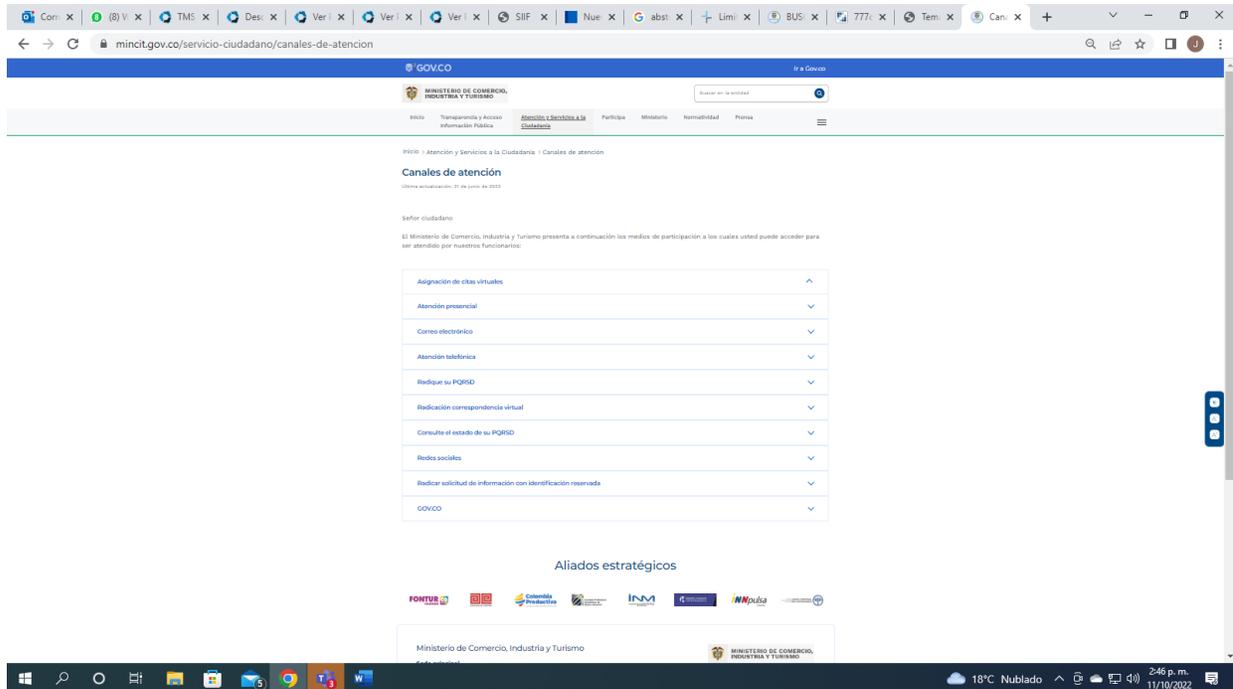
Elemento analizado	Autodiagnóstico	Plan de Acción	Año 2022
Recepción	Accesibilidad baja	Volver a presentar las observaciones a la administración del edificio	Debido a que el Grupo de Relación con el Ciudadano está en proceso de traslado al piso 8 del edificio Palma Real, se realizó evaluación de su área 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.
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.
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.

Mediante correo electrónico del 28/10/22 la Oficina de Control Interno preguntó al Grupo Administrativa si respecto a la información del mes de junio de 2022 había alguna actualización a la fecha, cuya respuesta por correo fue la de que *“Al momento la situación en el Grupo de Atención al Ciudadano no ha cambiado con respecto a la información suministrada en junio. Se deben realizar los ajustes en cuanto a señalización tanto en la oficina como en el acceso al Edificio”*.

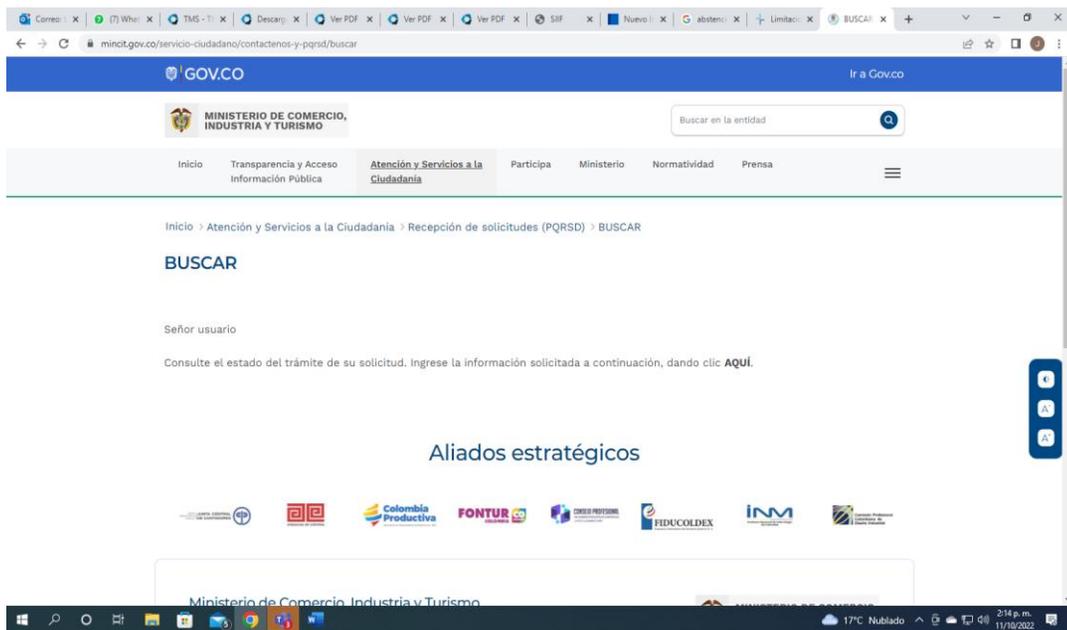
Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. *Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes 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-pqrsd/buscar> los usuarios pueden hacer el respectivo seguimiento a las solicitudes radicadas por cualquiera de los canales dispuestos para ello.



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 pueden encontrar en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/costos-de-reproduccion/resolucion-1542-del-28-de-diciembre-de-2021/resolucion-1542-de-2021.pdf.aspx>,

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 con el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, 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 ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...).

Finalmente, con la expedición de la Ley 2207 de 2022 se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, los cuales ampliaban los términos para atender las peticiones y suspendían los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Esto quiere decir que los términos de respuesta para las peticiones son los originales contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

En consecuencia, de acuerdo con la normatividad vigente el Ministerio ha venido ajustando los términos de respuesta establecidos en la plataforma de Gestión Documental y PQRSD.

6.2 Desarrollo del seguimiento a la atención de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias I semestre de 2022.

Con el fin de dar inicio al seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del primer semestre de 2022, la Oficina de Control Interno procedió así:

➤ Con Memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022, esta Oficina comunicó a la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, que en atención al cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Control Interno, se daba inicio al seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondiente al primer semestre del año 2022, para lo cual se solicitó lo siguiente:

1o. Listado de las solicitudes recibidas entre el 1o. de enero y el 30 de junio de 2022, en el cual aparezca entre otros datos, radicación, fecha mes, tipo de solicitud, dependencia asignada, funcionarios asignados, entidad trasladada, fecha traslado, tiempo de respuesta, estado. (Base de datos)

2o. Servicios del Ministerio donde se presentó el mayor número de quejas y reclamos en el primer semestre y tratamiento dado.

3o. Resultado de encuestas de satisfacción y recomendaciones sugeridas por los particulares para mejorar el servicio.

4o. Fecha de la presentación de los informes trimestrales al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el primer semestre de 2022.

5o. No. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en el semestre.

6o. Denuncias anónimas o solicitudes que ingresaron al Ministerio por posibles hechos de corrupción o fraude y conflicto de intereses y tratamiento dado.

7o. Monitoreo de todas las PQRSD independiente del canal por las que ingresaron, incluyendo gestión documental y DCE.

8o. Análisis de riesgos de gestión, corrupción y controles del procedimiento IC-PR-009.

9o. Información en caso que aplique, de los resultados del chatbot del Ministerio.

De igual manera y con el fin de evitar reprocesos innecesarios en la información recibida de parte del Grupo de Relación con el Ciudadano, se envió el formato de Carta de Representación, para lo cual se indicó que debía estar suscrito por la líder del proceso, en donde consta que la información que se entrega es confiable y veraz. Se advirtió que dicha información sería la única que se tomará como base para elaborar el informe respectivo.

La información de los puntos 1 a los 9 enunciados anteriormente, así como el envío de la Carta de Representación debidamente suscrita, se solicitaron para el 30 de agosto de 2022.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.21.4.8 del Decreto 1083 de 2015, *Instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna*, se solicitó la Carta de Representación suscrita por el responsable de la unidad auditable, la cual permite garantizar que durante el proceso de auditoría, el auditado se compromete a entregar la información requerida previamente en los plazos señalados, con la calidad, consistencia e integridad requeridos para que la Oficina de Control Interno pueda evaluar y tener un pronunciamiento objetivo sobre la unidad auditable.

Este documento no fue entregado por la líder del proceso auditado, argumentando que era el supervisor del proveedor de TMS quien lo debía suscribir.

La situación de no entrega de la información solicitada contraviene lo estipulado en el Decreto Ley 403 de 2020 que a la letra dice:

“Artículo 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente”

➤ Con Memorando GDRCC-2022-00575 del 26 de agosto de 2022, la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano solicitó prórroga para la entrega de la información relacionada en la referida comunicación ODCI-2022-00151, del 30 de agosto al 13 de septiembre de 2022. Lo anterior considerando las diversas fuentes de información que integran este informe y las áreas que en él participan.

➤ Con Memorando ODCI-2022-00165 del 30 de agosto de 2022, esta Oficina le comunicó al Grupo de Relación con el Ciudadano que se otorgaba prórroga para la entrega de la información hasta el viernes 9 de septiembre de 2022, además de señalar la falta de publicación en la página web del Informe Trimestral Unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias-PQRSD- y percepción de Grupos de Valor y otros de interés del periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2022, solicitándole proceder de conformidad.

➤ Con Memorando GDRCC-2022-00617 del 9 de septiembre de 2022, el Grupo de Relación con el Ciudadano hizo entrega parcial de la información solicitada en el memorando ODCI-2022-00151 así:

“Adjunto la información PQRSD del primer semestre 2022, con las respuestas correspondientes a los puntos 3, 4, 6, 8 y 9 de su solicitud.”

En lo que hace referencia a los puntos 1, 2, 5, y 7, informaron que a esa fecha se encontraban en un proceso de análisis y revisión con la Oficina de Sistemas de Información tanto de la data como de la parametrización de la información que arrojaba el sistema, ya que no era consistente y aún no se habían podido determinar las causas, lo que no había permitido la publicación del informe correspondiente al segundo trimestre 2022, pues las cifras no eran confiables (Subrayado nuestro).

Argumentaron que en concordancia con los tiempos establecidos por la Oficina de Sistemas para determinar las razones del problema, solicitaban una nueva prórroga hasta el 16 de septiembre para dar respuesta a los puntos faltantes del informe.

Revisadas las demás respuestas enunciadas a los puntos 3, 4, 6, 8 y 9 se encontró lo siguiente:

Punto No. 3: Resultado de encuestas de satisfacción y recomendaciones sugeridas por los particulares para mejorar el servicio.

Adjunta informes de Satisfacción I y II trimestres de 2022: En el primer trimestre de 2022 se aplicaron 237 encuestas de satisfacción; en el segundo trimestre de 2022 se aplicaron 328.

Punto No. 4: Fecha de la presentación de los informes trimestrales al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el primer semestre de 2022.

Según lo expresado por el Grupo de Relación con el Ciudadano el informe del segundo trimestre se presentó en la tercera sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 28 de julio y el 3 de agosto de 2022. Adjuntaron presentación.

Sobre el informe del primer trimestre de 2022, no se encontró evidencia de su presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Observación No. 1 - Falta de presentación de información de PQRSD al Comité de Gestión y Desempeño.

Al efectuar la revisión de las actas del Comité de Gestión y Desempeño de 2022 y sus correspondientes presentaciones, no se encontró que el Grupo de Relación con el Ciudadano hubiera puesto en conocimiento del referido Comité, las cifras de PQRSD atendidas en los meses de enero, febrero y marzo de 2022, mientras que en las sesiones del 28 de julio y 3 de agosto se expusieron las cifras de los meses de abril, mayo y junio de 2022.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

“No estoy de acuerdo con esta observación, dado que las temáticas de cada Comité son planeadas por la Oficina Asesora de Planeación. De acuerdo con la programación llevada a cabo por esta Oficina y tal como consta en las actas subidas a la Sede electrónica <https://www.mincit.gov.co/ministerio/planeacion/modelo-integradode-planeacion-y-gestion>), se han llevado a cabo 3 sesiones del Comité de Gestión y Desempeño así: ...

De igual manera hemos tenido iniciativa para solicitar la citación de Comités extraordinarios con el fin de presentar las temáticas de la oficina. Sin embargo, a la fecha no hemos obtenido respuesta”

Análisis Oficina de Control Interno:

Revisado el orden del día del tercer comité del 28 de julio de 2022, se puede observar que el punto No. 6 del mismo hace referencia a la *“Presentación estado de caracterización, encuesta de satisfacción y PQRSD”*, sin entrar a detallar de qué periodo.

Esta Oficina considera que el Grupo de Relación con el Ciudadano conociendo que no había presentado el Informe del primer trimestre del año, ha debido proceder en ese orden y hacer alusión al comportamiento de las PQRSD tanto del primer como del segundo trimestre de 2022.

Es de mencionar que la Oficina Asesora de Planeación Sectorial solicita a las dependencias los temas que a su consideración van a presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sin entrar al detalle de las mismas, dejando en libertad de las áreas las temáticas que deben ser de conocimiento del referido Comité.

Dada la explicación del Grupo de Relación con el Ciudadano, la Oficina de Control Interno considera que esta observación debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.

Punto No. 6: Denuncias anónimas o solicitudes que ingresaron al Ministerio por posibles hechos de corrupción o fraude y conflicto de intereses y tratamiento dado.

El Grupo de Relación con el Ciudadano elaboró cuadro en donde se reflejan dos (2) denuncias, una en el mes de febrero y otra en el mes de mayo de 2022 e informa la gestión realizada.

Punto No. 8: Análisis de riesgos de gestión, corrupción y controles del procedimiento IC-PR-009.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

“Durante el primer semestre de 2022 se llevaron a cabo 3 reuniones de análisis y seguimiento de riesgos de gestión, corrupción y controles del procedimiento IC-PR-009 que se llevaron a cabo durante los meses de mayo (1) y julio (2). Se adjuntan las evidencias pertinentes”.

Observación No. 2 Desactualización del Procedimiento IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

El Procedimiento IC-PR-009 se encuentra desactualizado en los numerales 4. Condiciones generales, 5. Desarrollo y 8. Documentos asociados, por lo que se recomienda su revisión y actualización.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

Se acepta la observación.

Análisis Oficina de Control Interno

De acuerdo con la respuesta del Grupo de Relación con el Ciudadano acepta lo señalado por esta Oficina, motivo por el cual esta observación debe hacer parte del Plan de Mejoramiento respectivo.

Punto No. 9: Información en caso que aplique, de los resultados del chatbot del Ministerio

El Chatbot es una herramienta ubicada en la página WEB, cuyo fin es facilitar a los ciudadanos la búsqueda de información, mediante el sistema pregunta-respuesta, sobre inquietudes relacionadas con nuestra gestión misional. Por lo anterior, con el fin de mejorar y actualizar la información allí consignada, actualmente se encuentran ajustando el contenido de la herramienta, con la ayuda de la Oficina de Sistemas de Información del Ministerio. Se adjunta el informe entregado por la OSI respecto a las interacciones generadas en esta plataforma

➤ Posteriormente con Memorando GDRCC-2022-00640 del 16 de septiembre de 2022, el Grupo de Relación con el Ciudadano informó lo siguiente:

“Atentamente me permito dar respuesta a su solicitud realizada mediante memorando ODCI-2022- 000165, en lo que hace referencia a los puntos 1, 2, 5, y 7. Al respecto me permito indicar que la demora en la entrega de la información obedeció a unas mesas de trabajo realizadas con la Oficina de Sistemas, por las situaciones que a continuación le menciono:”

Punto 1 solicitado en el memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022: Listado de las solicitudes recibidas entre el 1o. de enero y el 30 de junio de 2022, en el cual aparezca entre otros datos, radicación, fecha mes, tipo de solicitud, dependencia asignada, funcionarios asignados, entidad trasladada, fecha traslado, tiempo de respuesta, estado.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

“Adjunto archivo en Excel con nombre: BASE DE DATOS ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2022 DETALLADO TRIMESTRAL 20220830. Las columnas con fondo verde son las solicitadas por Control Interno. Cabe aclarar que esta información presenta inconsistencias del siguiente tipo:

- a) *Algunos registros presentan el tema en blanco. Esto debido a que al traer los que son “correspondencia”, el sistema no los puede clasificar bajo las especificaciones de PQRS y por eso los muestra en blanco.*
- b) *El sistema está generando duplicidad en los números de radicado de entrada sin embargo el grupo de Relación con el Ciudadano al procesar la información depura los duplicados. Esta situación fue objeto de un plan de mejoramiento el año pasado, en el cual se elevó una solicitud al proveedor para que solucionara este inconveniente.*

A la fecha seguimos revisando con la Oficina de Sistemas y TMS (proveedor) porqué el sistema no lo está haciendo.

- c) *Verificación de contenido mail no corresponde a un tipo de solicitud (hay 10937 de 14000). Revisando la información encontramos que este atributo “Verificación de contenido – MAIL” significa que el radicado no está relacionado en la tipificación por defecto que tenemos para las PQRS y por lo tanto no se da respuesta al ciudadano con un oficio y se cierra, esta causa de cierre se registra en el campo “Causa de cierre”*

Punto 2 solicitado en el memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022: Servicios del Ministerio donde se presentó el mayor número de quejas y reclamos en el primer semestre y tratamiento dado.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

Elaboró cuadro con tres quejas y un reclamo con observaciones sobre el tratamiento dado.

Punto 5 solicitado en el memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022: Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información en el semestre.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

“Al respecto me permito informar que para el primer semestre de 2022, NO existen en la base de datos solicitudes en donde se le haya negado el acceso a la información a los usuarios”.

Análisis Oficina de Control Interno:

En el Informe Preliminar esta Oficina señaló que si bien el Grupo de Relación con el Ciudadano informó que para el primer semestre de 2022, no existen en la base de datos solicitudes en donde se haya negado el acceso a la información a los usuarios, en la hoja de cálculo denominada Dependencia tema y canal de la base de datos remitida por dicho Grupo con memorando GDRCC-2022-000674 del 29 de septiembre de 2022, se observa que se relacionó una solicitud en ese estado y presentó pantallazo con resaltado en color amarillo.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

En el informe de gestión del segundo trimestre de 2022, página: 30, se informa y aclara la observación anterior a Control Interno:

*NOTA: ** Se aclara que la solicitud Tipificada como Reclamo sobre Protección de Datos Personales y Formulación de consultas sobre protección de datos personales (1-2022-014788), fue un error de tipificación, por lo que fue gestionada bajo esa tipificación en el Sistema de Gestión Documental. Posteriormente, fueron gestionadas y cerradas por lo que ya no se podía*

modificar la tipificación inicial de los registros. Esta solicitud específicamente es una Invitación a la mesa redonda de IFAC.

... Por otro lado, en la página: 32 del mencionado informe se aclara lo siguiente, con base en la nota de la página 30 del mismo informe:

“2.11 SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022 EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el SEGUNDO trimestre del año 2022 No se negó el acceso a la información a ningún usuario. Todas las PQRSD recibidas fueron gestionadas, las dependencias del Ministerio procedieron a dar trámite y respuesta dentro de los términos previstos por la ley; aquellas que no fueron competencia del Ministerio, se procedió a dar traslado a las entidades competentes con el fin de que se diera las respuestas correspondientes a los ciudadanos.”

Análisis Oficina de Control Interno

Revisado el Informe de PQRSD del II Trimestre numeral 2.6, esta Oficina observó que existen 21 solicitudes a las cuales, según el referido informe, se les negó el acceso a la información en dicho periodo así:

POR AREA FUNCIONAL / POR TEMA / POR CANAL DE INGRESO	TOTAL AREA FUNCIONAL / POR TEMA / POR CANAL INGRESO
AREA FUNCIONAL GESTION DOCUMENTAL (Página 17) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	4
DIRECCIÓN DE MIPYMES (Página 23) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	1
GRUPO COBRO COACTIVO (Página 25) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	1
GRUPO DE FORMALIZACIÓN TURISTICA (Página 25) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	1
OFICINA ASESORA JURIDICA (Página 26) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	13
SUBDIRECCION DISEÑO Y ADMON OPERACIONES (Página 28) Se niega el acceso a la información – Se copió de causa de cierre	1
TOTAL SOLICITUDES CON NOTA SOBRE NEGACION ACCESO A LA INFORMACION	21

Fuente: Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD abril -junio de 2022 elaborado por el Grupo de Relación con el Ciudadano y publicado en la página web del MinCIT en el mes de septiembre de 2022.

Ahora bien, respecto a la segunda parte de la respuesta del Grupo de Relación con el Ciudadano en el que expresan que *“Todas las PQRSD recibidas fueron gestionadas, las dependencias del Ministerio procedieron a dar trámite y respuesta dentro de los términos previstos por la ley”*, hay que tener en cuenta que en el memorando GDRCC-2022-000640 “numeral 7 Monitoreo de las PQRSD independiente del canal por las que ingresaron”, se observó que el GDRCC relaciona algunas solicitudes con la siguiente nota: Solicitudes abiertas vencidas en el sistema de gestión documental – PQRSD, PQRSD abiertas fuera del término de Ley (vencidas) y Solicitudes abiertas sin respuesta, lo que desvirtúa la afirmación anterior, por cuanto existe evidencia que no todas las PQRSD fueron contestadas dentro de los términos previstos por la ley.

Hallazgo No. 1: Solicitudes a las que se negó el acceso a la información.

La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” señala que las solicitudes de acceso a la información que presentan los ciudadanos ante la entidad, solo se podrá negar por las siguientes razones y con la carga de prueba respectiva, así:

CUANDO HAGAN DAÑO A LOS DERECHOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS.

Es decir, aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño al:

- a. Derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011;
- b. Derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c. A los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

CUANDO SE HAGA DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS. Es toda información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, tales como:

- a. La defensa y seguridad nacional;
- b. La seguridad pública;
- c. Las relaciones internacionales;
- d. La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e. El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f. La administración efectiva de la justicia;
- g. Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h. La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i. La salud pública.

Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Para que el ciudadano conozca qué información puede solicitar a la entidad y cuál no puede entregársele, existe el Índice de Información Clasificada y Reservada, que es un instrumento para la gestión de la información pública.

Teniendo en cuenta lo anterior, para este hallazgo se deben formular acciones que eviten la negación de acceso a la información cuando no proceda, además de verificar con exactitud la información que se incluye en los informes trimestrales que son de conocimiento público lo que podría generar que se materialice el riesgo IC-R2 Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o

inoportuna, por desconocimiento de las estrategias de comunicaciones vigentes, tema que la Oficina de Control Interno analiza en el punto 6.4 denominado Análisis de Riesgos y Controles Proceso Relacionamiento con la ciudadanía de este informe.

Punto 7 solicitado en el memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022.

Monitoreo de todas las PQRSD independiente del canal por las que ingresaron, incluyendo gestión documental y DCE.

Relacionan siete (7) radicaciones en donde hicieron monitoreo. Solicitudes abiertas vencidas en el sistema de gestión documental – PQRSD, PQRSD abiertas fuera del término de Ley (vencidas), Solicitudes vencidas sin respuesta. Es de mencionar que se solicitó el informe del monitoreo de todas las PQRSD independiente del canal por las que ingresaron, incluyendo gestión documental y DCE y únicamente relacionaron siete sin explicar que pasó con el monitoreo de las demás solicitudes.

Observación No. 3 Debilidades en el monitoreo de las respuestas a la ciudadanía

Sobre este punto en particular es importante recordar que una de las funciones del Grupo según el numeral 10 del artículo 3 de la Resolución 521 de 2021, es la de direccionar y monitorear la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y partes interesadas formulen, a través de los canales dispuestos por la entidad.

Llama la atención la anotación efectuada por el Grupo de Relación con el Ciudadano en donde dejó constancia que "al momento de hacer el informe del II Trimestre de 2022 se evidenciaron errores en los datos generados por los reportes publicados en Gestión Documental para el Grupo de Relación con el Ciudadano y que además se continuaron observando errores desde febrero de 2020 los cuales fueron reportados en su momento a la OSI para su respectivo ajuste con TMS".

En el memorando mencionado, el Grupo de Relación con el Ciudadano comunicó estar en un proceso de mesas de trabajo con la Oficina de Sistemas de Información y la firma TMS con el propósito de corregir, depurar y mejorar los reportes que se han generado para el 2022 para lo cual enviará los avances a la Oficina de Control Interno.

Al revisar el archivo Excel remitido por el Grupo de Relación con el Ciudadano se encontraron relacionados: Un total de 14.138 radicados en el I semestre de 2022, un total de 581 radicados en el I semestre de 2022 destino Comisión Profesional Colombiana de Diseño Industrial, un total de 475 radicados en el I semestre de 2022 destino Consejo Técnico de la Contaduría.

Por las debilidades en el monitoreo de las solicitudes que ingresan al Ministerio y teniendo en cuenta que se encuentran en el proceso de corregir, depurar y mejorar los reportes que se han generado hasta el momento, esta observación debe incluirse en el Plan de Mejoramiento respectivo.

➤ Con memorando ODCI-2022-00191 del 26 de septiembre de 2022 la Oficina de Control Interno manifiesta a la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano la limitación para elaborar el Informe semestral de PQRSD por cuanto a pesar de haber recibido información, esta presenta inconsistencias debidamente identificadas por ellos, motivo por el cual se solicitó nuevamente la remisión de la Carta de Representación suscrita por la líder del proceso y la Base de Datos definitiva sobre la cual auditar ya que la enviada presenta inconsistencias. Esta información se solicitó para el pasado 3 de octubre de 2022.

Adicionalmente en la referida comunicación se le indicó a la coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano que la situación planteada acerca de las inconsistencias que presenta el reporte de las solicitudes que ingresan al Ministerio es preocupante y pone en duda la veracidad de las cifras de PQRSD que se han venido reportando y publicando en los diferentes Informes Trimestrales y que son de conocimiento de la ciudadanía, además de la confiabilidad y veracidad de las cifras que el Grupo de Relación con el Ciudadano informó en las sesión del Comité de Gestión y Desempeño y la confiabilidad de los datos registrados mensualmente en el aplicativo ER+.

➤ El 29 de septiembre de 2022 la Oficina de Control Interno recibió copia del Memorando GDRCC-2022-000673 dirigida al jefe de la Oficina de Sistemas de Información donde la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano señala que *“atendiendo lo requerido por la Oficina de Control Interno mediante memorando ODCI-2022-000191 para el próximo 3 de octubre y dado que la plataforma de Gestión Documental aún presenta inconsistencias en lo relacionado con el módulo PQRS, atentamente solicito me envíe el informe (base de datos) correspondiente al primer semestre de 2022 para PQRS, atendiendo los campos contemplados en el reporte "Radicado de entradas solo MinCIT". Así mismo, dado que usted es el supervisor del proveedor del Sistema de Gestión Documental (TMS), atentamente le solicito firmar la carta de Representación que la Oficina de Control Interno requiere, ya que la pretensión de este documento es dejar constancia que la información que se entrega es confiable y veraz. Como usted comprenderá, yo como usuaria del sistema no puedo garantizar eso, pero usted como supervisor de la empresa que creó y administra la plataforma sí.”*

➤ Con Memorando GDRCC-2022-000674 del 29 de septiembre de 2022, la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano informa a esta Oficina *“que en cumplimiento de la normatividad para Peticiones, Quejas y Reclamos, envía el informe al II trimestre de 2022, con su respectiva base de datos.”*

Al revisar el archivo Excel remitido por el Grupo de Relación con el Ciudadano se encontraron relacionados: Un total de 2593 radicados en el II trimestre de 2022, un total de 202 radicados en el II trimestre de 2022 destino Comisión Profesional Colombiana de Diseño Industrial, un total de 258 radicados en el II trimestre de 2022 destino Consejo Técnico de la Contaduría.

➤ La Oficina de Control Interno con Memorando ODCI-2022-000194 del 30 de septiembre de 2022 informa que *“En atención a su comunicación del asunto en referencia, me permito reiterarle que de acuerdo con nuestro memorando No. ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022, la solicitud de información que se requiere es la del primer semestre de 2022.*

En consecuencia de lo anterior le reitero el suministro inmediato de la información consolidada de los puntos 1 al 9 del referido memorando, así como la Carta de Representación debidamente suscrita por usted como responsable del proceso auditado”.

Sobre el particular es importante mencionar que la Oficina de Control Interno solicitó en varias oportunidades las cifras consolidadas del semestre, no las del II Trimestre para proceder a elaborar el informe que por ley le corresponde.

➤ Mediante memorando GDRCC-2022-000001 del 3 de octubre de 2022 la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano informó que: *“En relación con su respuesta enviada mediante memorando ODCI-2022-000194, me permito indicarle que no me es clara la alusión que se hace al memorando GDRCC-2022-000674 Informe II Trimestre PQRSD, ya que en ningún momento se indica en este Memorando que sea una respuesta a la información por usted solicitada, mediante memorando ODCI-2022-00151 del 19 de agosto de 2022. Simplemente enviamos para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe PQRSD al II Trimestre de 2022, el*

cual a la fecha no habíamos publicado. Cuando enviemos la respuesta solicitada mediante memorando ODCI-2022-00151 y reiterada mediante memorando ODCI-2022-00191, lo informaremos específicamente en el cuerpo del mismo documento.”

➤ El pasado 10 de octubre de 2022, esta Oficina recibió copia del memorando GDRCC-2022-000005 dirigido a la jefa encargada de la Oficina de Sistemas de Información, donde la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano señaló lo siguiente:

“De manera atenta le informo que el pasado 29 de septiembre de 2022 solicité al ingeniero Edgar Carrillo, mediante memorando GDRCC-2022-000673, la base de datos de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2022, así como la carta de Representación que la Oficina de Control Interno requiere como evidencia de que la información generada por el Sistema de Gestión Documental es confiable y veraz.

Para ponerla en contexto, adjunto el memorando mencionado en el párrafo anterior. A la fecha esta dependencia no ha recibido dicha información ni el Formato de Representación firmado por su Oficina. El pasado 4 de octubre de 2022 la ingeniera Ixel nos envió por medio de un correo electrónico un documento con la base de datos del primer semestre de 2022 como se solicitó, sin embargo, los números de radicación de entrada vienen duplicados, se requiere que este reporte contenga solo números únicos de entrada. Adjunto el correo electrónico para su conocimiento. De acuerdo con lo anterior, requiero respuesta a esta solicitud, tanto la base de datos como el Formato de Representación firmado, puesto que estos datos debían ser entregados el pasado 3 de octubre de 2022 a Control Interno. Para cualquier duda respecto a las variables del informe, favor comunicarse con la ingeniera Aurora Villalobos, avillalobos@mincit.gov.co.”

➤ Mediante memorando OSI-2022-000263 del 12 de octubre de 2022, la jefa encargada de la Oficina de Sistemas de Información informó a la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, lo siguiente:

Asunto: Sobre el Memorando GDRCC-2022-000673 del 29 de septiembre de 2022 Fecha: Revisado el reporte: “PQRS-Reporte Trimestral Detallado” se corroboró que efectivamente se están generando 141 radicados duplicados para el periodo de enero 1 a junio 30 del 2022, esto no es una falla del reporte toda vez que obedecen a algunas de las siguientes situaciones:

- 132 Radicados cuentan con prórroga lo que ocasiona que tenga dos radicados de salida*
- 9 tiene asociada más de una respuesta asociada.*

Ahora bien, de conformidad los requerimientos realizados por su área, se procede a solicitar al proveedor que genere un nuevo reporte trimestral sin duplicidad de salidas tomando únicamente el último radicado de respuesta, en cuanto a los temas que no se muestran, también se está gestionando su solución.

Por el momento y mientras se surten estos y los demás ajustes, los cuales estarán disponibles para su validación el próximo 19 de octubre, se adjuntan dos reportes: uno sin radicados duplicados y el otro tal cual lo está generando el sistema el día de hoy. En cuanto al formato de representación este debe ser firmado por el área funcional como responsable de la data almacenada, la cual debe ser validada por la misma y en caso de inconsistencias como la actual deberá ser reportada a la OSI. Se reitera lo expresado en el correo enviado por la ingeniera Ixel Rodríguez, adjunto a la solicitud, esta Oficina responde por la operación de las plataformas tecnológica y propende por su operación y continuidad.

➤ Con Memorando GDRCC-2022-000009 del 14 de octubre de 2022, la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano indica que:

“En atención a su solicitud radicada mediante memorando ODCI-2022-000191, de manera atenta adjunto a esta comunicación el Listado de las solicitudes recibidas entre el 1o. de enero y el 30 de junio de 2022, en el cual aparecen entre otros datos, radicación, fecha mes, tipo de solicitud, dependencia asignada, funcionarios asignados, entidad trasladada, fecha traslado, tiempo de respuesta, estado. (Base de datos), lo anterior en cumplimiento de la solicitud del asunto. De igual forma reitero los numerales 2 a 9 del mismo documento.

En cuanto al formato denominado Carta de Representación, nuevamente le informo que dado no puedo firmar este documento toda vez que el proceso de captura y elaboración de reportes de la información asociada a pqrds es administrada en la entidad por la empresa TMS. Con base en lo anterior, considero que el interventor/supervisor de dicho contrato es quien debe responder los informes y requerimientos de la Oficina de Control Interno, respecto al nivel de confiabilidad y veracidad de la información arrojada por la plataforma de TMS.”

➤ Con memorando GDRCC-2022-000010 del 14 de octubre de 2022, la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano informa que:

“Por medio del presente me permito informar que se dio respuesta a su solicitud, mediante memorando GDRCC2022-000009 del 14 de octubre de 2022, el cual se adjunta.”

De acuerdo con el intercambio de información contenida en las anteriores comunicaciones comentadas a lo largo de este informe, la Oficina de Control encontró lo siguiente:

6.3 Reportes Información PQRSD Primer Semestre 2022

6.3.1. En atención al envío del listado de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2022, remitido con el memorando GDRCC-2022-000009 de octubre 14, frente al remitido con memorando GDRCC-2022-000640 del 16 de septiembre, las cifras presentan la siguiente información:

REPORTE SOLICITUDES QUE INGRESARON AL MINCIT EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022				
Memorando	Fecha	Total solicitudes	Diseño Industrial	Consejo Tecnico Contaduria
GDRCC-2022-000640	16/09/2022	14138	581	475
GDRCC-2022-000009	14/10/2022	4972	X	X
Diferencia		9166	581	475

Fuente: Grupo de Relación con el Ciudadano - Listado de solicitudes recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022

De acuerdo con la información remitida, esta presenta inconsistencias en las cifras reportadas, generando incertidumbre sobre cuál es el dato real del número de solicitudes que ingresaron al Ministerio por los canales habilitados de PQRSD en el primer semestre de 2022.

Respuesta Grupo de Relación con el Ciudadano:

“Mediante Memorando GDRCC-2022-000640 enviado el 16 de septiembre de 2022 a Control Interno, el Grupo Relación con el Ciudadano comunica que **claramente informó que el total de las PQRSD desde 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, corresponde a 14.138 registros**, (subrayado nuestro) este valor se da bajo las siguientes circunstancias y teniendo en cuenta que ese reporte fue generado en Agosto 30 de 2022, (antes de los ajustes a los canales de entrada de los reportes):

a.1 Algunos registros presentan el tema en blanco. Esto debido a que al traer los que son “correspondencia”, es decir que no son PQRSD sino radicados del Grupo de Gestión Documental, el sistema no los puede clasificar bajo las especificaciones de PQRS y por eso los muestra en blanco, estos registros NO deberían mostrarse en este reporte. A hoy ya no se están presentando estos registros dentro de los reportes del Grupo de Relación con el Ciudadano, dadas las mesas de trabajo que se empezaron el 1 de septiembre de 2022. (Evidencia el correo electrónico que adjunto – sobre validación de Canales).

a.2 Para la fecha de generación de ese primer reporte (agosto 30 de 2022) el sistema estaba generando duplicidad en los números de radicado de entrada al momento de sacar este reporte, sin embargo el grupo de Relación con el Ciudadano al procesar la información depura los duplicados. Esta situación fue objeto de un plan de mejoramiento el año pasado, en el cual este Grupo elevó una solicitud a la OSI y al proveedor en octubre de 2021 – Requerimiento 9 y 10 de 2021, los cuales se adjuntan. La OSI y TMS generaron el ajuste en el Sistema de Gestión Documental en Noviembre de 2021 para que solucionara este inconveniente. **Posterior a esas fechas, el Sistema empezó a generar inconsistencias en los reportes a partir de marzo de 2022, a la fecha seguimos revisando con la Oficina de Sistemas y TMS (proveedor) porque el sistema no logra estabilidad a nivel de la generación de los Reportes.** (Subrayado nuestro)

a.3 Dentro del reporte de los 14.138 registros, existe una tipificación de Canal de entrada denominada: “Verificación de contenido mail” tipificación que no corresponde a un tipo de solicitud PQRSD, sino a una correspondencia del Grupo de Gestión Documental, lo anterior fue aclarado en el memorando GDRCC-2022-000640 que este Grupo envió a la Oficina de Control Interno, **existen dentro del reporte 10.937 registros de 14.138.** (Subrayado nuestro)

a.4 Que a partir del 1 de septiembre de 2022 se empieza con la Oficina de Sistemas de Información, y el aliado estratégico TMS del Sistema de Gestión Documental, los ajustes propios, para delimitar los canales de entrada que deben venir en los tres reportes del Sistema de Gestión Documental para las PQRSD, que estos canales deben ser única y exclusivamente los siguientes: 1. Pqr Email; 2 Pqr presencial; 3. Pqr Telefónico; Pqr Correspondencia y Pqr Web porque son los canales de entrada que tipifican solamente a las PQRSD. Adjunto Correo Electrónico como evidencia a este ajuste en el sistema.

Este ajuste fue hecho por la Oficina de Sistemas de Información el 26 de septiembre de 2022, lo que significa que antes del 26 de septiembre y posterior, al 26 de septiembre los reportes mostrarán una data diferente en lo referente a la cantidad de Registros.

a.5 Con Memorando GDRCC-2022-000009 enviado el 9 de octubre de 2022 a Control Interno, respondiendo unas preguntas y en donde solicitaban una nueva base de datos de las PQRSD desde enero 1 hasta 30 de junio de 2022, se adjunta a ese memorando la Base de datos nueva que fue generada por la Oficina de Sistemas de Información el 10 de octubre de 2022 y que fue allegada a esta oficina por medio del Memorando OSI-2022-000263 del 12 de octubre de 2022.

Esta base de datos fue solicitada a la Oficina de Sistemas de información debido a que el 9 de octubre de 2022, la ingeniera Aurora Villalobos, encargada de la administración y monitoreo del Sistema PQRS, identificó que no se podía generar reportes, puesto que las opciones de dos reportes no estaban visibles en el Sistema. Como evidencia de lo anterior, adjunto correo del 9 de octubre de 2022. **Efectivamente esta base de Datos muestra 4.972 registros que es una disminución ostensible respecto a la base de datos enviada con Memorando GDRCC-2022-000640.** (Subrayado nuestro)

Lo anterior se presenta por las siguientes circunstancias:

a.5.1 Primero, esta base de datos es generada por la OSI en octubre 10 de 2022, por lo tanto ya contenía el ajuste hecho al campo “Canales de Entrada”, es decir, en este reporte solamente se muestran los registros que son tipificados como PQRSD por los canales descritos en el numeral 1.4 de este correo, hecho que hace que los registros allí mostrados estén filtrados solamente por los cinco canales que constituyen las PQRSD.

a.5.2 Esta base de datos que envía la OSI, incluye todos los registros que fueron radicados para las dependencias del Ministerio y también lo radicado para Diseño Industrial y el Consejo Técnico de la Contaduría, así como las solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del MinCIT. **Por ello distan tanto los valores entre 14.138 y 4.972 e igual respecto al informe trimestral de PQRSD. (Subrayado nuestro)**

Análisis Oficina de Control Interno

La explicación dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano respecto a la diferencia que presentan las cifras de las PQRSD que ingresaron al Ministerio en el primer semestre, reafirma el hallazgo de la auditoría, el cual se unificará más adelante con otras observaciones detectadas sobre lo mismo.

6.3.2 Revisada la numeración del listado remitido con el memorando GDRCC-2022-000009 de octubre 14, falta por aclarar el estado de las siguientes 395 radicaciones que no se encuentran en el mismo:

6, 8, 9, 12, 19, 20, 21, 26, 27, 33, 36, 38, 40, 41,42, 43, 45, 48, 49, 50, 54, 55, 56, 60, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 74, 78, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 96, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 114, 115, 116, 118,119, 120, 122, 123, 126, 128, 131, 132, 133, 134, 136, 137, 138, 139, 141, 145, 146, 147, 148, 151, 152, 153, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 174, 175, 176, 177, 200, 201, 204, 206, 207, 210, 211, 214, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 226, 228, 229, 233, 234, 235, 238, 239, 241, 242, 243, 244, 245, 247, 249, 250, 251, 252, 254, 255, 256, 257, 258, 260, 263, 264, 268, 271, 272, 275, 276, 277, 280, 284, 287, 288, 289, 290, 292,293, 294, 298, 299, 301, 305, 308, 309, 310, 311, 313, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 326, 327, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 335, 339, 344, 346, 347, 350, 351, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 362, 363, 366, 371, 372, 374, 376, 377,378, 379, 380, 382, 383, 384, 385, 386, 388, 389, 391, 393, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 405, 408, 410, 412, 413, 415, 423, 425, 426, 427, 428, 429, 431, 435, 440, 443, 445, 446, 455, 458, 460, 463, 468, 472, 474, 477, 478, 480, 486, 495, 496, 497, 499, 502, 505, 506, 507, 508, 510, 511, 513, 514, 516, 520, 524, 525, 530, 535, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 545, 546, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 558, 559, 561, 562, 564, 565, 566, 568, 569, 570, 572, 573, 574, 578, 579, 580, 528, 583, 585, 586, 587, 588, 593, 594, 565, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 603, 605, 606. 616, 617, 621, 622, 623, 624, 630, 632, 635, 637, 642, 644, 645, 646, 647, 650, 651, 653, 654, 655, 657, 659, 660, 662, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 676, 678, 679, 680, 681, 682, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 691, 696, 697, 698, 699, 700, 702, 703, 704, 705, 706, 710, 711, 712, 717, 718, 719, 720, 721, 723, 724.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

Estos números de solicitudes corresponden a radicados del Grupo de Gestión Documental, por lo tanto no se constituyen como PQRSD, adjunto archivo en Excel con nombre: RADICADOS POR GESTION DOCUMENTAL RESPUESTA NUMERAL 1_2 PAGINA 16.xlsx como evidencia.

Análisis Oficina de Control Interno

La explicación dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano respecto a la diferencia que presentan las cifras de las PQRSD que ingresaron al Ministerio en el primer semestre, reafirma el hallazgo de la auditoría, el cual se unificará más adelante con otras observaciones detectadas sobre lo mismo.

6.3.3 En atención a lo registrado en los Informes Trimestrales de PQRSD publicados en la página web, se encuentra la siguiente información:

REPORTES INFORMES I Y II TRIMESTRES DE 2022			
Mes	Total solicitudes	Diseño Industrial	Consejo Técnico Contaduría
Enero	1857		
Febrero	1863		
Marzo	2575		
Total I Trimestre	6295	382	171
Abril	616	43	89
Mayo	808	68	109
Junio	740	91	60
Total II Trimestre	2164	202	258
Total Semestre	8459	584	429

Fuente: Grupo de Relación con el Ciudadano - Informes Trimestrales I y II 2022 publicados en la web

Como se puede observar se presenta una cifra diferente a la suministrada con el memorando GDRCC-2022-000009 del 14 de octubre de 2022.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

Lo anterior se presenta por el ajuste que se viene trabajando en relación con mostrar en los tres reportes de las PQRSD los cinco únicos canales que se deben registrar en los mencionados reportes – ver ítem 1.4 de este correo.

Análisis Oficina de Control Interno

La explicación dada por el Grupo de Relación con el Ciudadano respecto a la diferencia que presentan las cifras de las PQRSD que ingresaron al Ministerio en el primer semestre, reafirma el hallazgo de la auditoría, el cual se unificará más adelante con otras observaciones detectadas sobre lo mismo.

6.3.4 Según la presentación efectuada por el Grupo de Relación con el Ciudadano al Comité de Gestión y Desempeño en las sesiones del 28 de julio y el 3 de agosto de 2022, el número de radicaciones del trimestre abril, mayo y junio de 2022 ascendió a 8056, cifra que tampoco coincide con ninguno de los datos registrados anteriormente.

El progreso es de todos		Grupo Relación con el Ciudadano - Julio 2022			
Canales PQRSD					
RADICADOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
Cerrada Oportunamente	2488	2856	2661	8005	
Cerrada Vencida	11	4	1	16	
Abierta Vencida	1	0	1	2	
Abiertas Oportunas	0	5	28	33	
TOTAL	2500	2865	2691	8056	

Como se puede observar se presenta una cifra diferente a la suministrada en el memorando GDRCC-2022-000009 del 14 de octubre de 2022.

Respuesta Grupo Relación con el Ciudadano:

“De acuerdo con las aclaraciones realizadas en el punto 1.1, no estoy de acuerdo con que este hallazgo se le deje solo al Grupo de Relación con el Ciudadano. Agradecería considerar a todas las dependencias que participan en esta labor, ya que este aplicativo trabaja de manera articulada y depende del proceso de gestión documental”

Análisis Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno considera que si bien en la situación planteada intervienen varios actores, el Grupo de Relación con el Ciudadano debe hallar una solución coordinada con las demás dependencias ya que es la responsable del proceso y de las cifras que en los diferentes informes se presentan a nivel interno y externo.

6.3.5 Revisadas las cifras del reporte detallado trimestral incluidos en el aplicativo ER+ de los meses de febrero (1954), abril (2445), mayo (752) y junio (618), se pudo evidenciar que las cifras entre paréntesis son diferentes a las cifras reportadas en los informes trimestrales, motivo por el cual se deben aclarar las cifras realmente ante la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.

Hallazgo No. 2 Diferencias en el número de PQRSD atendidas en el primer semestre de 2022.

De acuerdo con lo expuesto en los subnumerales 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 y 6.3.5 del título 6.3 Reportes información PQRSD primer semestre de 2022, es evidente la diferencia en la información suministrada, generando duda sobre la veracidad de la misma, en contravención a lo estipulado en el artículo 2º, literal e) de la Ley 87 de 1993.

La falta de oportunidad y confiabilidad de la información generada por el aplicativo de PQRSD y el análisis que sobre el particular realiza el Grupo de Relación con el Ciudadano y deja en sus informes trimestrales, trae riesgos para la presentación de informes oficiales, así como en los datos que deben suministrarse al FURAG y en la toma de decisiones gerenciales entre otros aspectos.

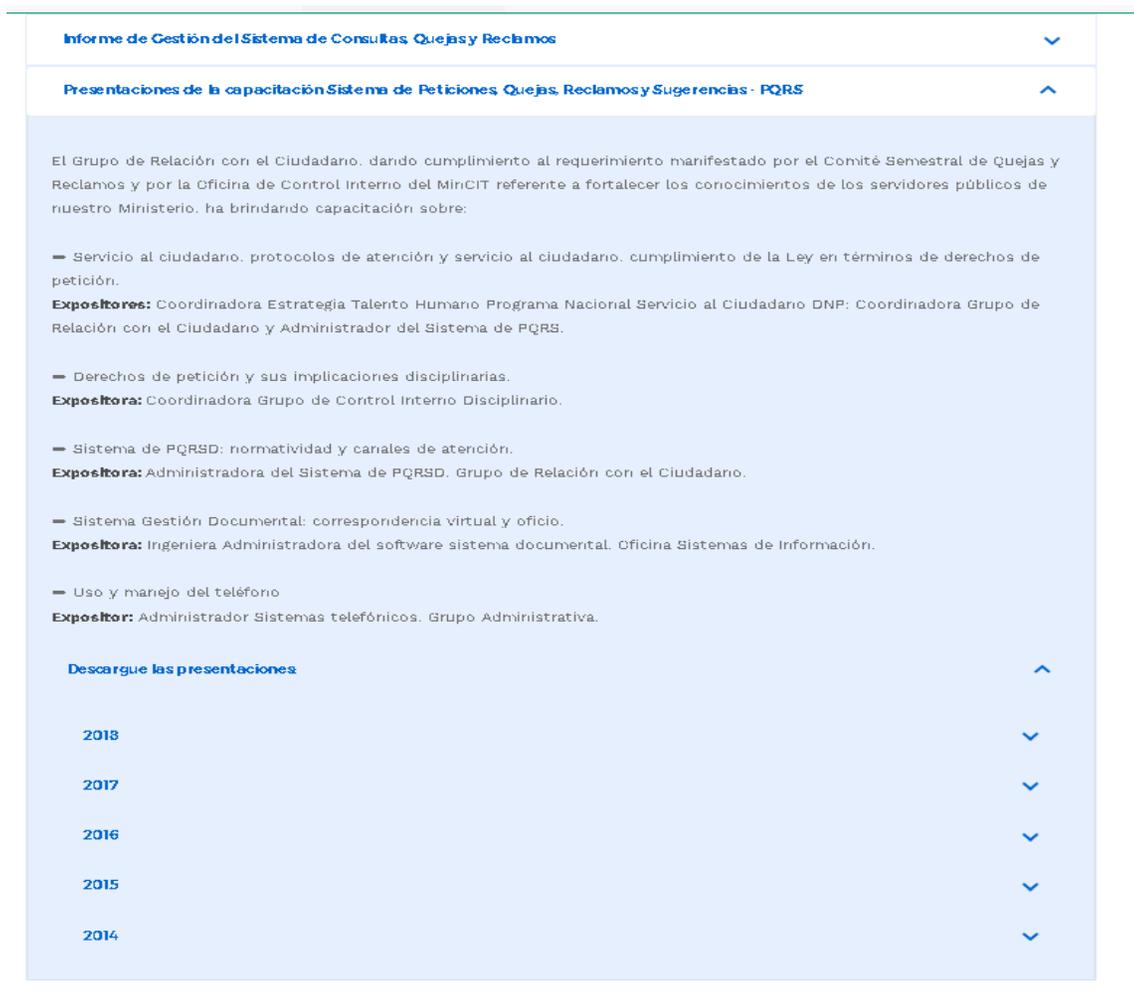
Adicional a lo anterior ante la diferencia en la información suministrada por el Grupo de Relación con el Ciudadano aunada a la falta de remisión de la carta de representación suscrita por la Coordinadora del referido Grupo como líder del proceso y administrador del sistema PQRSD, requerimiento efectuado desde el pasado 19 de agosto y reiterado en varias oportunidades, no fue posible por parte de esta Oficina determinar con exactitud el número de solicitudes atendidas en el primer semestre de 2022, así como los traslados a las diferentes instancias.

Esta afirmación se deriva del hecho de no haber podido aplicar los procedimientos de auditoria necesarios para la verificación del objetivo propuesto y el reiterado aplazamiento por parte del Grupo de Relación con el Ciudadano para la entrega de la información solicitada por esta Oficina desde el 19 de agosto pasado, la cual y de acuerdo con lo expuesto varios veces por dicho Grupo, para la fecha tampoco se pudo determinar con exactitud las cifras dadas.

En consecuencia este hallazgo debe hacer parte del Plan de Mejoramiento que se formule, teniendo en cuenta el formular acciones que subsanen lo expuesto en cada uno de los subnumerales enunciados anteriormente.

Observación No. 4 Información desactualizada en la página Web

Con el propósito de revisar las presentaciones de las capacitaciones efectuadas por el Grupo de Relación con el Ciudadano relacionadas con el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD, se pudo evidenciar que la página web se encuentra desactualizada, ya que la última presentación publicada data del año 2018, por lo que se recomienda proceder a actualizarla con la información a la fecha.



Informe de Gestión del Sistema de Consultas, Quejas y Reclamos ▾

Presentaciones de la capacitación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRSD ▲

El Grupo de Relación con el Ciudadano, dando cumplimiento al requerimiento manifestado por el Comité Semestral de Quejas y Reclamos y por la Oficina de Control Interno del MinCIT referente a fortalecer los conocimientos de los servidores públicos de nuestro Ministerio, ha brindando capacitación sobre:

- Servicio al ciudadano, protocolos de atención y servicio al ciudadano, cumplimiento de la Ley en términos de derechos de petición.
Expositores: Coordinadora Estrategia Talento Humano Programa Nacional Servicio al Ciudadano DNP; Coordinadora Grupo de Relación con el Ciudadano y Administrador del Sistema de PQRSD.
- Derechos de petición y sus implicaciones disciplinarias.
Expositora: Coordinadora Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Sistema de PQRSD: normatividad y canales de atención.
Expositora: Administradora del Sistema de PQRSD, Grupo de Relación con el Ciudadano.
- Sistema Gestión Documental: correspondencia virtual y oficio.
Expositora: Ingeniera Administradora del software sistema documental, Oficina Sistemas de Información.
- Uso y manejo del teléfono
Expositor: Administrador Sistemas telefónicos, Grupo Administrativa.

Descargue las presentaciones ▲

- 2018 ▾
- 2017 ▾
- 2016 ▾
- 2015 ▾
- 2014 ▾

6.4 Análisis de riesgos y controles proceso relacionamiento con la ciudadanía

Teniendo en cuenta que el objetivo del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía es el de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera directa y a través de los medios masivos de comunicación, de forma transparente y participativa garantizando la prestación de un servicio de excelencia y el ejercicio de los derechos ciudadanos, incluyendo la entrega efectiva de productos, servicios e información, el Grupo de Relación con el Ciudadano identificó en la matriz de riesgos y controles cuatro riesgos, de los cuales la Oficina de Control Interno encuentra que se materializaron los siguientes:

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.

Según la información allegada en el presente seguimiento, se pudo evidenciar que aún continúan respondiéndose en forma extemporánea algunas solicitudes que ingresan por los canales habilitados para ello.

Las causas del riesgo identificadas son exactamente las mismas que generaron la materialización del riesgo, tales como fallas en el sistema de gestión documental, inadecuado seguimiento a las PQRSD radicadas por la ciudadanía, incorrecta clasificación de las solicitudes recibidas, desconocimiento de la normatividad vigente sobre el proceso de relacionamiento con el ciudadano.

Por lo anterior es importante fortalecer los controles para evitar que la situación de la materialización del riesgo se siga presentando.

A manera de ejemplo y de acuerdo con la información de la base de datos enviada con el memorando GDRCC-2022-000640, se encontró la siguiente situación: Solicitudes vencidas en estado Abierto.

Radicación	Estado	Oportunidad
1-2022-000142	ABIERTO	Vencida
1-2022-007401	ABIERTO	Vencida
1-2022-013598	ABIERTO	Vencida
1-2022-017273	ABIERTO	Vencida

De otra parte en la misma base de datos aparecen un total de 283 radicaciones en estado vencidas, que a la fecha se encuentran en estado cerrado.

IC-R2 Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna, por desconocimiento de las estrategias de comunicaciones vigentes.

Según la información allegada en el presente seguimiento, se pudo evidenciar que se está presentando y publicando información inexacta del número de PQRSD que ingresan al Ministerio.

Las causas del riesgo identificadas son las mismas que generaron la materialización de este, tales como errores en el contenido de la información o inconsistencia de la misma, omisiones en la revisión de la información producida y/o a publicar, fallas en las herramientas tecnológicas.

La descripción de los controles debe orientarse hacia el tema de PQRSD y por ello es importante es que se haga una revisión de los mismos.

7. CONCLUSIONES

En razón a las limitaciones presentadas para el suministro de información así como por las diferencias entre la información entregada y la publicada por el Grupo de Relación con el Ciudadano que generó incertidumbre en el análisis de la misma, la Oficina de Control Interno no puede dar un resultado definitivo sobre las cifras de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2022 y el tratamiento dado.

En consecuencia de lo anterior se recomienda al área auditada revisar nuevamente la información de las publicaciones de los informes trimestrales del primer semestre de 2022 para obtener un resultado definitivo con cifras veraces y confiables, revisar las matrices de riesgo del proceso, dado que los controles establecidos no están siendo efectivos y comunicar a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial la materialización de los riesgos, así como los posibles cambios que surjan de la revisión de cifras registradas en el aplicativo ER+.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita allegar a esta Oficina, el Plan de Mejoramiento respectivo que subsane las siguientes situaciones:

Hallazgo No. 1 - Solicitudes a las que se negó el acceso a la información.

Hallazgo No. 2 - Diferencias en el número de PQRSD atendidas en el primer semestre de 2022.

Observación No. 1 - Falta de presentación de información de PQRSD al Comité de Gestión y Desempeño.

Observación No. 2 - Desactualización del Procedimiento IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Observación No. 3 - Debilidades en el monitoreo de las respuestas a la ciudadanía

Observación No. 4 Información desactualizada en la página Web