



Ministerio de
**Comercio, Industria
y Turismo**

OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI- 36-2023

Informe final de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias PQRSD II semestre 2022

Equipo auditor: Diego Gustavo Falla F. – Luz Marina Verú V.

Fecha emisión: Septiembre 27 de 2023

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS D II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	UNIDAD OBJETO DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO.....	3
2.	RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO	3
3.	OBJETIVOS	3
3.1	GENERAL	3
3.2	ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	4
6.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
6.1	Verificación del cumplimiento normativo	4
6.2	Verificación Norma Técnica Colombiana 6047 “Accesibilidad al medio físico”.....	12
6.3	Análisis del comportamiento de PQRS D que ingresaron al Ministerio en el segundo semestre de 2022	14
6.4	Oportunidad en las respuestas	17
6.5	Quejas, Reclamos y Denuncias	19
6.6	Análisis de Riesgos y Controles	21
6.7	Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIPG y MECI	22
6.8	Revisión Tabla de Retención Documental	23
7.	CONCLUSIONES	23
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO	24
	ANEXOS.....	24

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

1. UNIDAD OBJETO DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias que ingresaron al Ministerio en el segundo semestre de 2022.

2. RESPONSABLE UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

Coordinadora Grupo Relación con el Ciudadano.

3. OBJETIVOS

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.

3.2 ESPECÍFICOS

Validar el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

Revisar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo

Validar la Tabla de Retención documental en el Grupo de Relación con el Ciudadano.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9º, 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 Verificación del cumplimiento normativo

Se observó el cumplimiento de la Ley 190 de 1995 en el artículo 53 que establece: "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"

Se observó el cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 que establece: 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.

Sobre el particular es necesario indicar que 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.

Mediante 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

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS D II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

de dicha dependencia en el marco de las políticas dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

La citada Resolución 521 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 PQRS D, 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.

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 PQRS D y su gestión. Para el caso que nos ocupa esta Oficina pudo establecer que esto se realizó en la sesión del referido Comité del 22 de diciembre de 2022.

Se observó el cumplimiento del Decreto 2232 de 1995 en su 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 en la página web enlace <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion> los informes trimestrales de PQRS D correspondientes así:

Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF periodo julio-septiembre de 2022

Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF periodo octubre-diciembre de 2022

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS D II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Se observó el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su 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.

Esta Oficina verificó que los informes consolidados de PQRS correspondientes al tercer y cuarto 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.

Se observó el cumplimiento de lo estipulado en la Ley 962 de 2005 Artículo 15. Derecho de turno que señala que 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.

Sobre el particular se observó que el aplicativo implementado por el Ministerio, asigna el número de radicación, fecha y hora en que una PQRS D 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.

En consecuencia, el Grupo de Relación con el Ciudadano, lleva la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRS D por el aplicativo y por gestión documental.

En cuanto al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. ... que establece en su artículo 4: Establecer un

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

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, es de mencionar que la herramienta de correspondencia permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRSD allegadas a la entidad.

En consecuencia, en atención al bajo volumen que se atiende de forma presencial, la entidad, en aras de cumplir con la norma de austeridad en el gasto, no consideró necesario el instalar el sistema de digiturnos.

Artículo 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 el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, en el siguiente enlace:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/24-05-2022-carta-de-trato-digno-2022.aspx>



Imagen: Carta de Trato digno fecha mayo 24 de 2023

Observación No. 1: Desactualización de la Carta de Trato digno

Al observar la carta de trato digno se pudo establecer que este documento se encuentra desactualizado, por lo que se solicita verificar el contenido de la información de la carta, actualizarla y publicarla.

Se observó el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que establece lo siguiente: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

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.

Sobre el particular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del MinCIT efectivamente cuenta dentro de sus seis componentes con actividades como el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción, la estrategia antitrámites y en el cuarto componente actividades que evidencien mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente dirección:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/planeacion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-paa/03-05-2022-componente-5-mecanismos-para-la-transpa.aspx>

Verificación del cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 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> esta Oficina observó:

Inicio > Atención y Servicios a la Ciudadanía > Recepción de solicitudes (PQRSO)

PQRSO

Última actualización: 2 de agosto de 2023

En esta sección encontrará la información asociada al trámite, administración y monitoreo de las PQRSO (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias) que se presentan al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



DEFINICIONES



RADICAR PQRSO (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias)



CONSULTE EL ESTADO DE TRÁMITE DE SU PQRSO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



INFORMES DE GESTIÓN PQRSO-GRUPO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO



PQRSO PARA NIÑOS



REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Módulo Definiciones:

Al revisar este módulo se encontraron las siguientes inconsistencias:

- La Resolución 0152 del 30 de enero de 2017, fue derogada por la Resolución 863 de 26 de julio de 2023.
- El procedimiento que se puede consultar en este enlace está desactualizado: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/definiciones/procedimiento-pqrsd-ic-pr-009-10jul2020.aspx>

 El progreso es de todos	Mincomercio	GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CÓDIGO: IC-PR-009
		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.	VERSIÓN: 12 Vigente a partir de: 22/Mar/2019

Peticiones, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación: En cada uno de estos aspectos se señala que dada la emergencia sanitaria manifiesta, se debe tener en cuenta los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020.

Es de mencionar que la Ley 2207 de 2022 derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, el cual se refería a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria, el cual estaba incorporado en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

Observación No. 2: Desactualización Módulo Definiciones

Tal como se evidencia anteriormente la información del módulo Definiciones de la página web se encuentra desactualizada, motivo por el cual se solicita verificarla y actualizarla a la luz de la normatividad y procedimiento vigente.

Módulo Registro Único de Peticiones:

Al revisar este módulo únicamente se encontró información hasta el año 2021.

Observación No. 3: Desactualización Módulo Registro Público de Peticiones

La información del Registro Público de Peticiones está publicada hasta el año 2021. En consecuencia se debe verificar y actualizar este módulo.

Observación No. 4: Desactualización Módulo Herramientas de accesibilidad: Conozca el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en lengua de señas

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

El logotipo actual del Ministerio en el video de lengua de señas se encuentra desactualizado.

Decreto 1081 de 2015 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>

Dentro de los módulos de la pestaña Atención y Servicios a la Ciudadanía, denominado Canales de Atención se encuentra la información de los siguientes correos electrónicos:

Correo electrónico
→ Correo institucional: info@mincit.gov.co
→ Denuncias por actos de corrupción: soytransparente@mincit.gov.co
→ Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mincit.gov.co
→ Notificaciones administrativas por aviso

Observación No. 5: Variedad de canales para el ingreso de solicitudes

Se pudo establecer que adicional a los correos que se señalaron anteriormente, por los correos que se mencionan a continuación, ingresan al Ministerio, diferentes peticiones de información de competencia de la Dirección de Comercio Exterior: siis@mincit.gov.co, siisfinesdesemana@mincit.gov.co. Esta situación genera desinformación sobre los canales oficiales habilitados para el ingreso de solicitudes, adicional al desconocimiento del número exacto de solicitudes que ingresan, de la calidad de respuestas y control.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Decreto 1081 de 2015 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.

Decreto 1081 de 2015 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 del periodo que nos ocupa (II semestre año 2022) se pueden encontrar en el siguiente enlace: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/c6804a0e-d833-402c-92ad-ea46a9c2584f/Resolucion-1542-del-28-de-diciembre-de-2021.aspx> . No obstante, en la citada Resolución se informó que a partir del año 2023, la Dirección de Comercio Exterior actualizará mediante circular los valores a que se refiere el artículo 2 de la citada Resolución.

Ley 1755 de 2015 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.

El resultado del cumplimiento de esta norma se analiza más adelante.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

6.2 Verificación Norma Técnica Colombiana 6047 “Accesibilidad al medio físico”

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.

Para realizar esta verificación la Oficina de Control Interno mediante memorando ODCI-2023-000145 solicitó al Grupo Administrativa lo siguiente:

“Conocedores que la norma NTC 6047 establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al cliente y dado que el FURAG solicita anualmente información sobre si la entidad cumple con la referida NTC, en atención al seguimiento que debe efectuar esta Oficina a que se cumplan las recomendaciones de la firma evaluadora que en años anteriores se contrató para tal propósito (SIDCCA), comedidamente requerimos actualización de la información del archivo excel que se adjunta. De igual manera agradecemos informar a esta Oficina el estado del diagnóstico del auditorio de conferencias ubicado en el edificio Palma Real.”

Finalmente, en el evento que se haya contratado en esta vigencia otra empresa para la revisión de los criterios exigidos por la NTC 6047 o cualquier otra decisión al respecto, comedidamente les solicitamos información sobre el asunto en particular”

Con memorando No. GA-2023-000184 del 24 de agosto, el Grupo Administrativa se adjuntó archivo excel actualizado según los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial aquellos destinados a brindar atención al usuario acorde con lo establecido en la norma NTC 6047 y responder al FURAG con la información correspondiente al 2023 sobre el cumplimiento de la NTC referida.

A continuación, se relaciona brevemente el seguimiento efectuado:

Recepción: Autodiagnóstico Accesibilidad baja – Seguimiento año 2023: El Grupo de Relación con el Ciudadano se trasladó al piso 8 del edificio Palma Real, se verificaron las condiciones de accesibilidad en área de acceso y recepción, aunque aún está

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

pendiente el realizar algunos ajustes de señalización y actualización del panel de información de acuerdo con las recomendaciones.

Piso Edificio CCI: Autodiagnóstico Accesibilidad baja – Seguimiento año 2023: Los materiales de piso desde la recepción hasta el Grupo de Relación con el Ciudadano varían entre Porcelanato, Granito y laminado con tonalidades claras sin brillo excesivo, en su mayoría acabado mate, no varían las condiciones reportadas la vigencia anterior.

Señalización de información: Autodiagnóstico Accesibilidad baja – Seguimiento año 2023: Está pendiente realizar ajustes en cuanto a la instalación de nueva señalización informativa y de emergencia que cumpla con las normas de accesibilidad debido a que el Grupo de Relación con el Ciudadano se trasladó al piso 8 del edificio Palma Real.

Ascensores: Autodiagnóstico Accesibilidad baja – Seguimiento año 2023: No varían las condiciones informadas en la vigencia anterior, el área de ascensores cuenta con 2 cabinas sin numeración o identificación, no cuentan con un sistema de sonido que anuncie su llegada, sin embargo, la recepción se encuentra en este mismo espacio y el vigilante o recepcionista indican y orientan a los usuarios. Las cabinas cuentan con el área necesaria para acceder en silla de ruedas y realizar el giro respectivo. Se encuentra pendiente revisar el aspecto de las puertas en los pisos para corregir si es necesario su fácil ubicación para personas con baja visión y señalización en braille.

Oficina de Atención al Ciudadano – Accesibilidad media - La puerta de acceso al Grupo de atención al Ciudadano tiene un ancho libre de 100 cm, abren las dos hojas correctamente, 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 de circulación, zona de atención y de consulta son amplios permitiendo un giro de 90 grados en prácticamente la totalidad del área.

Biblioteca y Sala de espera – Accesibilidad media - No varían las condiciones informadas la vigencia anterior, no hay biblioteca de consulta con libros. La sala de espera está ubicada en un lugar que no afecta la circulación, los sofás cuentan con apoya brazos para facilitar su uso a personas con movilidad reducida.

Puesto de Trabajo – Recepción – Accesibilidad baja - Se debe realizar verificación de condiciones del puesto de trabajo de recepción del edificio y del puesto de trabajo de la secretaria que funciona como recepción de la oficina para realizar los ajustes correspondientes.

Información de ruta de evacuación y extintor – Accesibilidad media - Están pendientes de realizar algunos ajustes en la señalización de ruta de evacuación y de emergencia de acuerdo a la altura recomendada que cumpla con las normas de accesibilidad.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS D II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Generalidades y conclusiones: El reporte de seguimiento al Plan de Acción de la NTC 6047 correspondiente a la vigencia 2023, evidencia las actividades necesarias para cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización en los espacios en especial aquellos destinados a brindar atención al ciudadano de acuerdo con las recomendaciones emitidas por la firma evaluadora SIDCCA., Se recomienda nuevamente solicitar a dicha firma o similar realizar un nuevo diagnóstico al Edificio Palma Real con el fin de obtener un concepto técnico en cuanto a los criterios de accesibilidad de las nuevas oficinas y el auditorio de conferencias.

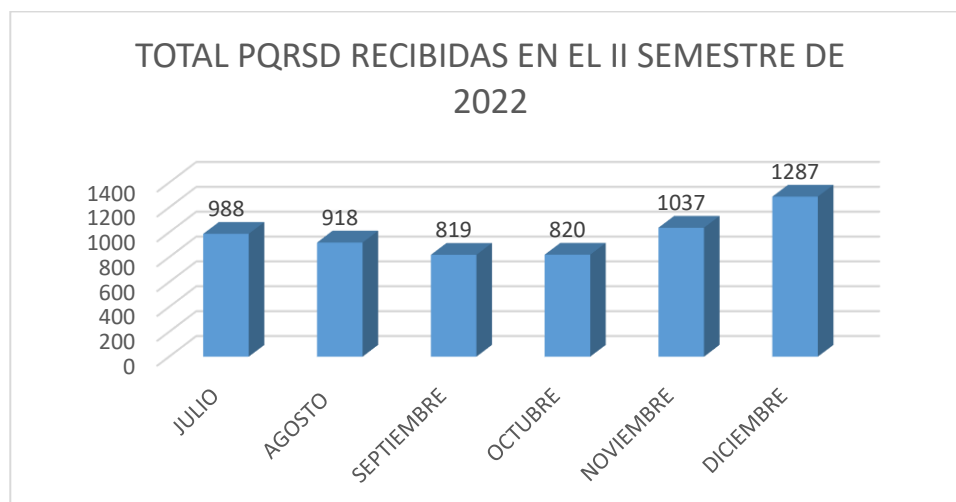
6.3 Análisis del comportamiento de PQRS D que ingresaron al Ministerio en el segundo semestre de 2022

Tomando como base la información suministrada por el Grupo de Relación con el Ciudadano y los informes trimestrales correspondientes al II Semestre de 2022, se observa lo siguiente:

Cantidad de solicitudes tramitadas por el MinCIT por los canales institucionales:

Periodo julio a septiembre de 2022	2725
Periodo octubre a diciembre de 2022	<u>3144</u>
Total solicitudes tramitadas II Semestre	5869

Gráficamente se observa el comportamiento de las PQRS D del II Semestre de 2022 así:



Fuente: Informes trimestrales y base de datos Grupo Relación con el Ciudadano

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Este dato de 5869 incluye las 548 solicitudes que posteriormente se trasladaron a otras entidades por ser de su competencia, es decir de competencia del Ministerio se radicaron 5321.

En el anexo No. 1 se detallan las entidades y el número de solicitudes objeto de traslado, donde se puede observar que la entidad a quien se le trasladó el mayor número de solicitudes en el segundo semestre del 2022 fue la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Hallazgo No. 1: Incertidumbre en el número de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2022

Ley 1712 de 2014 artículo 3 Principios de la transparencia y acceso a la información pública: Principio de la calidad de la información. 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.

El dato de las solicitudes que ingresaron al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el II Semestre de 2022 según lo descrito en los informes trimestrales de PQRSO y la base de datos de reportes suministrada para el seguimiento alcanzó una cifra de 5869 solicitudes.

Adicional a lo anterior en los referidos informes el Grupo de Relación con el Ciudadano informó el número de solicitudes gestionadas a través de los siguientes correos electrónicos de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE, administrados por la Subdirección de Operaciones así:

SOLICITUDES VUCE II SEMESTRE 2022							
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
siisfines de semana@mincit.gov.co	1024	2133	2234	74	145	128	5738
Vuceconsultas@mincit.gov.co	1315	1377	724	201	114	96	3827
siis@mincit.gov.co	1168	2269	2493	372	696	603	7601
TOTAL RADICADO	3507	5779	5451	647	955	827	17166

Fuentes: Oficina de Sistemas de Información trimestre julio a septiembre de 2022
Base de datos servidor de correos elaboró Grupo Relación con el ciudadano trimestre octubre a diciembre de 2022

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Con el propósito de conocer el tratamiento dado a las 17.166 solicitudes que ingresaron por dichos correos al Ministerio en el II Semestre de 2022, se obtuvo la siguiente respuesta por parte de la Subdirectora de Diseño y Administración de Operaciones en comunicación SDAO-2023-000099 del 23 de agosto de 2023:

Respuesta: En el período comprendido de julio 1 de 2022 a diciembre 31 de 2022, en el correo de seiexp@mincit.gov.co se recibieron un total de 315 correos distribuidos así:

Concepto	Cantidad
Petición	85
Solicitud Información	70
Incidencias Aplicativos	160
TOTAL	315

Fuente: Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones

Respecto a los correos electrónicos siis@mincit.gov.co y siisfinesdesemana@mincit.gov.co, se atendieron 4.783 peticiones por dichos correos.

Es importante precisar, que a estos correos llegan las peticiones que requieren respuesta en el menor tiempo posible, dado que los usuarios solicitan actuación dado que los usuarios solicitan actuación inmediata por parte de las entidades de control o puertos, para coordinar la inspección de la carga que se encuentra dentro de las instalaciones portuarias o requieren el ingreso de la misma con urgencia. Así como la actuación de la Policía Antinarcóticos para la selectividad de la carga que se exporta desde los aeropuertos internacionales del país.

En cuanto al correo electrónico de vuceconsultas@mincit.gov.co, se solicitó la inactivación en 2022.

Con respecto al correo electrónico radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co, esta dirección email no existe, se verificó con la Oficina de Sistemas de Información de este Ministerio.

Como puede observarse las cifras reportadas no coinciden con las registradas en los informes trimestrales del II Semestre de 2022, así como tampoco lo informado para los correos vuceconsultas@mincit.gov.co y radicacioncorrespondencia@mincit.gov.co, por lo que se requiere que el Grupo de Relación con el Ciudadano aclare esta situación.

Pregunta No. 2. "Quién es el encargado de contestar dichas peticiones, cuál es el procedimiento que se aplica, término para responder esas solicitudes, dónde queda registrada la respuesta y cuál es el control que se lleva para dar respuesta completa y en término a la ciudadanía?".

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Respuesta: El correo seiexp@mincit.gov.co, es administrado por una contratista, quién verifica los mensajes que llegan a este y los direcciona al interior del Grupo para dar la respuesta respecto a la incidencia del aplicativo informático; la misma se atiende de manera inmediata y cuando hay lugar se traslada a la oficina de sistemas de información para su respuesta.

Referente a los correos electrónicos siis@mincit.gov.co y siisfinesdesemana@mincit.gov.co, diariamente la Coordinadora del Grupo de Análisis de Gestión de la Cadena Logística de Comercio Exterior, asigna a un funcionario de su equipo para contestarlos, este analiza el caso y le da respuesta el mismo día. Para efectos del seguimiento del correo se registra en un excel.

Si bien el correo seiexp@mincit.gov.co es administrado por un contratista de la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones donde según lo afirmado por la subdirectora las peticiones son atendidas en forma inmediata, para el II semestre de 2022 el Grupo de Relación con el Ciudadano no reportó el ingreso de ellas por este canal.

Por lo anteriormente expuesto se podría estar incumpliendo el principio de la calidad de la información contemplado en la Ley 1712 de 2014 artículo 3 Principios de la transparencia y acceso a la información pública: Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser objetiva, veraz, completa...

De igual manera se podría materializar 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.

6.4 Oportunidad en las respuestas

Con el propósito de verificar la oportunidad en la que se dio respuesta a las peticiones radicadas en el Ministerio, se encontró la siguiente situación tomada de la base de datos suministrada por el Grupo de Relación con el ciudadano para el periodo julio a diciembre de 2022.

Total solicitudes contestadas a tiempo	5241
Total solicitudes contestadas extemporáneamente	80

A continuación, se presenta al detalle de las 80 solicitudes contestadas extemporáneamente, según la clasificación de la base de datos suministrada por el grupo de relación con el ciudadano.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

SOLICITUDES CONTESTADAS EXTEMPORANEAMENTE II SEMESTRE 2023

Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	20
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)	1
Petición de consultas (30 días hábiles)	2
Petición de información formulada por entidad pública (15 días hábiles)	1
Petición de información formulada por miembros del Congreso (5 días hábiles)	24
Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	24
Queja (15 días hábiles)	5
Reclamo (15 días hábiles)	1
Reclamos sobre protección de datos personales (Respuesta en 30 días hábiles)	1
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	1

Revisada la información contenida en la base de datos relacionada con las solicitudes radicadas por miembros del Congreso, figura lo siguiente:

- Columna Oportunidad (Vencidas),
- Tipo de solicitud (Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles))
- Asunto (Solicitud de información Congressional)
- Solución (Salió oficio firmado por la viceministra o secretaria general)
- Causa del cierre (No requiere respuesta)
- Tiempo de Respuesta (Tiempo de gestión entre 8 y 15,46791667 días)
- Tema (Invitaciones)

Se evidenció que:

- a) En la base de datos no se registra dato alguno acerca del número de radicación de salida de la comunicación.
- b) En la casilla de solución se informa que salió un oficio firmado por la Viceministra o por la Secretaria General, mientras que en la causa del cierre se registra que no requiere respuesta y además que se trata de invitaciones. Esta información no es verdadera dado que se encontró que son solicitudes presentadas por miembros de Congreso preguntando por proyectos.
- c) El tiempo de respuesta excede el establecido por la norma.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Sobre el particular es preciso recordar que la inoportuna, defectuosa o extemporánea radicación de la respuesta en la autoridad requirente puede generar la imposición de graves sanciones al Ministro y/o a los funcionarios correspondientes.

Hallazgo No. 2 Extemporaneidad en las respuestas a las peticiones de los usuarios del MinCIT

Teniendo en cuenta lo previsto en las disposiciones legales, el término que la Entidad tiene para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los congresistas, es aquél señalado por el Congreso de la República, a través de sus diferentes autoridades, cuya modalidad más recurrente es la que concierne a la aplicación de la Ley 5 de 1992, en su artículo 258, es decir, se debe dar respuesta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la radicación en el Ministerio.

De otra parte, con relación a las solicitudes registradas como Petición de información formuladas por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles), se pudo evidenciar que continúa presentándose la situación de dar respuesta en forma extemporánea.

Los aspectos tratados anteriormente pueden generar la materialización del riesgo IC-R1 Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSO de acuerdo con la normatividad vigente.

Con respecto a lo aquí expuesto, se hace necesario que el Grupo de Relación con el Ciudadano informe sobre la trazabilidad de la respuesta de los siguientes documentos radicados por miembros del Congreso en el II Semestre de 2022:

1-2022-035106	1-2022-038612	1-2022-038618	1-2022-038636
1-2022-036789	1-2022-038613	1-2022-038629	1-2022-038638
1-2022-037646	1-2022-038614	1-2022-038630	1-2022-038639
1-2022-038609	1-2022-038615	1-2022-038631	1-2022-038641
1-2022-038610	1-2022-038616	1-2022-038633	1-2022-038642
1-2022-038611	1-2022-038617	1-2022-038634	1-2022-038643

6.5 Quejas, Reclamos y Denuncias

Hallazgo No. 3: Incorrecta tipificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio.

Con respecto a las Quejas que ingresan a los canales dispuestos por el Ministerio y que son registradas por el Sistema de Gestión Documental, al revisar cada una de ellas, se pudo establecer que nuevamente se evidencia una incorrecta tipificación, ya

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

que según el Grupo de Relación con el Ciudadano no hacen referencia a quejas en contra de ningún servidor público, contratista o colaborador del MinCIT, lo que demuestra falta de conocimiento de quien tiene a su cargo la tipificación de las solicitudes. En cuanto a los reclamos registrados pasa igual situación incorrecta tipificación.

No obstante, dentro de la muestra que se tomó para verificar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios a las solicitudes tipificadas como quejas y/o reclamos, se encontró:

Radicado 1-2022-021390 Usuaría insatisfecha por asesoría brindada. Revisada la trazabilidad de la respuesta, no se encontró respuesta a esta queja; por el contrario, en la causa de cierre dice "No requiere respuesta".

Radicado 1-2022-021405 Usuario insatisfecho por asesoría brindada. Revisada la trazabilidad de la respuesta causa de cierre "No requiere respuesta"

Radicado 1-2022-021737 Usuario inconforme con la información dada en el Ministerio por cuanto argumenta que es muy difícil comunicarse vía telefónica y hablar con la persona que se requiere específicamente no es posible hacerlo. Revisada la trazabilidad de la respuesta causa de cierre se generó respuesta y verificada ésta se informa que no se logró identificar el propósito de la misma por lo que se agradece ampliar la información requerida para dar respuesta al peticionario.

Radicado 1-2022-021845 Usuaría que al parecer quiere dejar una denuncia a una empresa que no tiene relación con el Ministerio y argumenta no haber tenido apoyo del Ministerio. El Grupo de Relación con el Ciudadano informó que solicitó al área correspondiente generar una respuesta de salida y que se haría un seguimiento a la gestión realizada, respuesta y seguimiento que no se encontró.

En los informes trimestrales de PQRSO que están publicados en la página web se relacionan quejas, reclamos y denuncias que ingresaron al Ministerio y fueron tipificadas como tal; sin embargo, en los referidos informes dejan constancia que no corresponden ni a quejas, ni a reclamos, ni denuncias, situación que genera incertidumbre y confusión para quienes leen tales documentos.

La anterior situación podría materializar el riesgo 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.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Por último, se deja constancia que el segundo semestre de 2022 no se negó el acceso a la información a ningún usuario.

6.6 Análisis de Riesgos y Controles

Tal como se pudo evidenciar a lo largo del análisis efectuado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron al Ministerio en el II Semestre de 2022, existe la posibilidad de la materialización de los siguientes riesgos de gestión, lo que indicaría que se hace necesario reforzar los controles identificados.

No se identificaron riesgos de corrupción asociados a este proceso.

A continuación, se presenta un extracto de la matriz de riesgos de gestión del proceso de Relacionamiento con la ciudadanía identificados hasta el momento.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						DETERMINACIÓN DE CONTROLES		VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL						
NOMBRE PROCESO O PROYECTO INVERSIÓN	NOMBRE PROCESO O PROYECTO INVERSIÓN	Ident.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (Qué, Cómo y por qué?)	CONSECUENCIAS POTENCIALES DEL RIESGO	TIPO DE CAUSA	CAUSA(S)	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (Un control por cada causa, si no hay control se escribe "No existe control")	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL	PROBABILIDAD RIESGO RESIDUAL	Valoración de la Probabilidad	IMPACTO	Valoración del Impacto	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO (RAE)
PROCESOS ESTRATÉGICOS	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	IC-R1	Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de antes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de los PQRSO de acuerdo a la normatividad vigente	Sanciones disciplinarias, Tutelas o silencios administrativos	Interno	Falta de conocimiento de la normatividad Vigente sobre el relacionamiento con el ciudadano	Clasificar la solicitud	40%	MEDIA	60%	MAJOR	80%	ALTO	REDUCIR EL RIESGO
PROCESOS ESTRATÉGICOS	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	IC-R2	Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna.	Afectación reputacional Quejas de las partes interesadas	Interno	Errores en el contenido de la información o inconsistencia de la misma.	Revisar pertinencia y coherencia de la información	40%	MEDIA	48%	MEJOR	40%	BAJO	ACEPTAR EL RIESGO
PROCESOS ESTRATÉGICOS	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	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.	Multas, quejas, afectación de la imagen, pérdida de confianza	Interno	Información suministrada al ciudadano sin parámetros de calidad	Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano	40%	MEDIA	60%	MEJOR	40%	MODERADO	ACEPTAR EL RIESGO
					Interno	Desconocimiento del protocolo de atención al ciudadano								

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Hallazgo No. 4: Posible materialización de riesgos del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.

IC-R1 Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSO de acuerdo a la normatividad vigente. Esta Oficina considera importante reevaluar la forma en la cual está redactado este riesgo, dado que no necesariamente se requiere de una sanción de un ente de control, en el evento de incumplir los tiempos de respuesta de una petición para que se materialice el riesgo, tal como se ha venido presentando reiteradamente.

IC-R2 Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna. Esta Oficina considera que en aras de cumplir con los principios establecidos en la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, se debe propender por tener actualizada la información que se publica al usuario en la página web.

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 tramites y servicios. Si bien no se reciben reiteradamente quejas y/o reclamos por orientación inadecuada a los ciudadanos, es importante que los funcionarios quienes tienen a su cargo el atenderlas, emitan respuestas de fondo que satisfagan a nuestros usuarios.

6.7 Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIPG y MECI

El presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSO, se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las siguientes políticas:

Política de Transparencia y Acceso a la Información, Política de Gobierno Digital, Política de Servicio al Ciudadano y Política de Participación Ciudadana.

En el Modelo Estándar de Control Interno – MECI – este seguimiento se articula a través del eje transversal enfocado a la Información y Comunicación” - Componente “Información y Comunicación Externa

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSO II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

6.8 Revisión Tabla de Retención Documental

La Tabla de Retención documental es un instrumento archivístico que fortalece y apoya la estrategia de gestión documental al interior del Ministerio. Este instrumento tiene distintas funciones que ayudan a determinar el valor de los documentos y de la información contenida en ellos, a fin de establecer las prioridades de archivo, el control de la producción de información y la categorización y optimización de los procesos.

La Tabla de Retención Documental o TRD, se caracteriza por ser una herramienta que permite, por medio de la identificación serial de la información y su respectiva tipificación, establecer los tiempos de permanencia de los documentos, así como su disposición final.

Hallazgo No. 5: Desactualización de la TRD

Para verificar este aspecto, se realizó visita in situ en compañía de la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental y se procedió a solicitar sus funciones, evidenciándose que la TRD del Grupo de Relación con el Ciudadano se encuentra desactualizada, que hay información faltante del año 2019, que la información de los años 2020 y 2021 se encuentran en el módulo de Gestión Documental y que es indispensable tener en cuenta los lineamientos establecidos en el Acuerdo 60 de 2021 que permitan cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos. Se recomienda al Grupo de Relación con el Ciudadano atender los requerimientos del Grupo de Gestión Documental con el propósito de subsanar esta situación.

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 oficiales implementados para tal fin.

No se pudo establecer el número exacto de radicaciones de PQRSO que ingresaron en el II Semestre al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dada la información que adicional a info@mincit.gov.co, ingresa por los canales de la Oficina Jurídica, Dirección de Comercio Exterior y Despacho del Ministro, por lo que se sugiere encontrar un mecanismo para que por un solo canal ingresen todas las solicitudes, luego se haga la distribución correspondiente y se controle su respuesta.

Continúa la situación de respuestas por fuera del término establecido, materializando el Riesgo IC-R1 identificado en el proceso y posibilitando la ocurrencia del riesgo IC-R3.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

Se encontraron falencias en la información publicada relacionada con el Grupo de Atención al Ciudadano, posibilitando la ocurrencia del Riesgo identificado bajo el código IC-R2

Se recomienda capacitar a los funcionarios del área para que refuercen sus conocimientos en materia de tipificación de las solicitudes, en asesoría a los usuarios.

Se recomienda estudiar la posibilidad de practicar una nueva auditoria que de cumplimiento a la NTC 6047 dado que la auditoría que se practicó anteriormente tenía condiciones de localización diferentes a las actuales, lo que hace que las sugerencias efectuadas por la firma contratada hayan perdido su efectividad.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez presentado y discutido el informe preliminar, el Grupo de Relación con el Ciudadano aceptó las observaciones y hallazgos planteados en éste y en consecuencia procederá a formular el respectivo Plan de Mejoramiento.

Observación No. 1: Desactualización de la Carta de Trato digno

Observación No. 2: Desactualización Módulo Definiciones

Observación No. 3: Desactualización Módulo Registro Público de Peticiones

Observación No. 4: Desactualización Módulo Herramientas de accesibilidad: Conozca el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en lengua de señas

Observación No. 5: Variedad de canales para el ingreso de solicitudes

Hallazgo No. 1: Incertidumbre en el número de solicitudes atendidas en el II Semestre de 2022

Hallazgo No. 2 Extemporaneidad en las respuestas a las peticiones de los usuarios del MinCIT

Hallazgo No. 3: Incorrecta tipificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio

Hallazgo No. 4: Posible materialización de riesgos del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.

Hallazgo No. 5: Desactualización de la TRD

ANEXOS

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

ANEXO No. 1

SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

ADMINISTRADOR MONTERÍA	3
Aeronautica Civil - Unidad Administrativa Especial	1
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO	1
AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM	1
ALCALDIA DE MEDELLIN	1
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	1
ARTESANIAS DE COLOMBIA	1
AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA AUNAP	2
AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA	4
BANCO DE LA REPÚBLICA	1
BANCOLDEX	1
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA	1
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	2
CAMARA DE COMERCIO DE CALI	1
CITUR	1
COLJUEGOS	1
COLOMBIA PRODUCTIVA	4
COLPENSIONES	1
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL -CNSC	2
CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1
DANE	1
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN	14
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR FIDUCOLDEX	1
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	13
FONTUR	1
INNPULSA	1
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA DE COLOMBIA	2
INVIMA	4
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES	3
MEDICINA LEGAL	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	8

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS D II SEMESTRE 2022	Código: ES-FM-004
		Versión: 04
		Vigente: 06/07/2021

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	1
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	2
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	1
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO	3
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA – MINMINAS	5
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	2
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	1
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
MINISTERIO DE TRABAJO	7
MINISTERIO DE TRANSPORTE	2
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA	5
MINISTERIO DEL INTERIOR	1
POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	2
PRESIDENCIA	2
PROCOLOMBIA	2
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	18
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ	4
SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC	351
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE – SUPERTRANSPORTE	1
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	6
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	4
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	21
TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL	1
UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	1