Ministerio de
Comercio, Industria
y Turismo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

OCI- 45-2023

Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias PQRSD I semestre 2023

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

Fecha emisión: Noviembre de 2023

1. UNIDAD OBJETO DE SEGUIMIENTO

La unidad objeto de este seguimiento es el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2023.

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 primer semestre de la vigencia 2023.

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

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 2023.

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 Verificación del cumplimiento normativo

La verificación del cumplimiento normativo fue analizada en detalle en el Informe de seguimiento a la atención a las PQRSD identificado con el código OCI-036 de 2023, de donde se derivaron cinco (5) observaciones, las cuales están en proceso de formulación del Plan de Mejoramiento respectivo.

6.2 Análisis del comportamiento de PQRSD que ingresaron al Ministerio en el primer semestre de 2023

Tomando como base la información de la Base de Datos consultada en el aplicativo por el Grupo de Relación con el Ciudadano y los informes trimestrales correspondientes de enero a marzo y abril a junio de 2023, se observó lo siguiente:

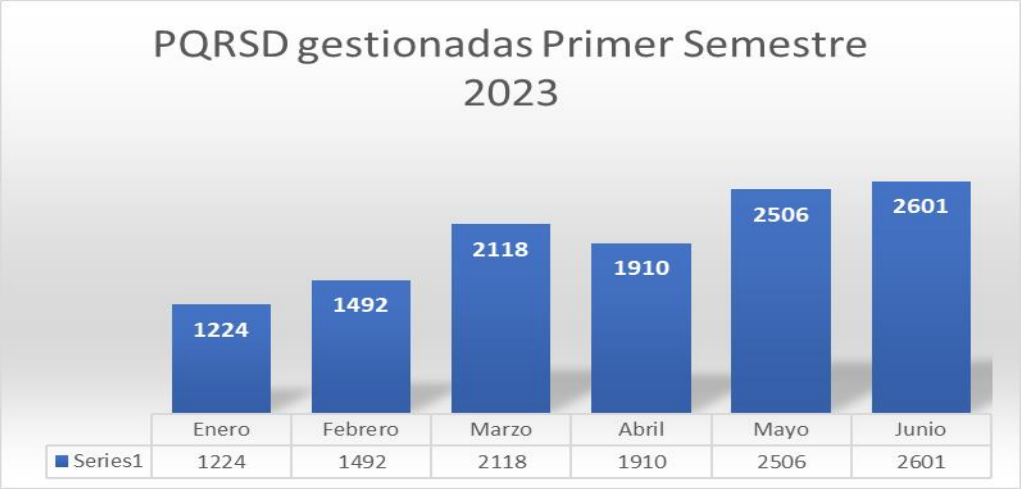
Cantidad de solicitudes tramitadas por el MinCIT por los canales institucionales:11.851 más 935 que fueron trasladadas por no ser de su competencia, más 5 que no tienen número de radicación para un total global de 12.791 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2023.

El siguiente cuadro explica el número de solicitudes radicadas en el primer semestre 2023 de competencia del Ministerio, así:

1	PQRSD							
2	I - TRIMESTRE				II - TRIMESTRE			
3	ENERO A MARZO DE 2023				ABRIL A JUNIO DE 2023			
4	RECIBIDAS							
5	Entidad Trasladada	(en blanco)			Entidad Trasladada	(en blanco)		
6								
7	Cuenta de Radicación	Etiquetas de columna			Cuenta de Radicación	Etiquetas de columna		
8	Etiquetas de fila	CERRADO		Total general	Etiquetas de fila	ABIERTO	CERRADO	Total general
9	1 Enero		1224	1224	4 Abril	1	1909	1910
10	2 Febrero		1492	1492	5 Mayo	1	2505	2506
11	3 Marzo		2118	2118	6 Junio	11	2590	2601
12	Total general		4834	4834	Total general	13	7004	7017
13								

Fuente: Base de datos Gestión Documental

El comportamiento de las PQRSD que ingresaron al Ministerio se puede observar en el siguiente gráfico:



Fuente: Base de datos Gestión Documental

De otra parte se pudo establecer que de la totalidad de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023 mencionadas el mayor número de solicitudes que ingresaron al Ministerio fueron asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, seguida del Grupo de Relación con el Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental.

Observación No. 01: Solicitudes abiertas

Al verificar el día 10/10/23 el estado de aquellas solicitudes que en la base de datos se encuentran "abiertas" se observó:

Radicación	Respuesta	Observaciones
1-2023-016793	2-2023-015947 de junio 2. Aviso de prórroga hasta el 2023-06-16	No se encontró en el aplicativo respuesta emitida por el Viceministerio de Turismo, por lo tanto esta solicitud clasificada como un derecho de petición se encuentra en el sistema en estado abierto y en rojo
1-2023-019625	2-2023-017768 de junio 24. Aviso de prórroga hasta el 2023-07-10	Aunque se encontró correo respuesta del Grupo de Talento Humano, al parecer esta solicitud no fue cerrada en el sistema, por lo que se encuentra en estado abierto y en rojo.

1-2023-021111	2-2023-018840 de julio 6. Aviso de prórroga hasta el 2023-07-19	Aunque se encontró que se gestionó no hay respuesta definitiva y por lo tanto se encuentra en estado en proceso (abierta) y vencida.
1-2023-022384	2-2023-023549 de agosto 25. Aviso de prórroga hasta el 2023-09-26	Solicitud radicada en junio 26 de 2023 para evaluación. Estado en proceso (abierta)
1-2023-022447	2-2023-023547 de agosto 25. Aviso de prórroga hasta el 2023-09-25	Solicitud radicada en junio 26 de 2023 para evaluación y aprobación de un estudio de demostración de sistemas especiales. Estado en proceso (abierta)

Igualmente se verificó la siguiente situación:

1-2023-014034	2-2023-013851 del 13 de mayo. Aviso de prórroga hasta el 2023-05-29	Solicitud contestada extemporáneamente el 4 de octubre de 2023, es decir casi cinco meses después, La respuesta dada fue en forma general, no con el detalle punto por punto solicitado por la peticionaria.

Dentro de las 4.834 solicitudes radicadas en el primer trimestre y las 7.917 radicadas en el segundo trimestre del año 2023, se encontraron un total de 237 solicitudes en estado "vencidas" distribuidas de la siguiente manera, situación que da lugar al hallazgo preliminar No. 01 que se expresa a continuación:

TIPO DE SOLICITUD

Oportunidad	Vencida
Etiquetas de fila	**Cuenta de Radicación**
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	166
Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	30
Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	16
Clasificar Web	14
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	4
Verificación de contenido - MAIL	3
Petición de información formulada por entidad pública (15 días hábiles)	3
Reclamo (15 días hábiles)	1
(en blanco)	
Total general	**237**

Hallazgo No. 1: Extemporaneidad en las respuestas a las peticiones radicadas en el MinCIT por los usuarios. (Vencidas)

La normatividad vigente garantiza a los ciudadanos el derecho a presentar peticiones respetuosas al Ministerio y así mismo a obtener una oportuna respuesta y acceso a la información.

En la ejecución del presente seguimiento, se pudo establecer que el mayor número de solicitudes vencidas (166) se refieren a respuestas tardías de Derechos de Petición, así como respuestas extemporáneas a las demás (71) peticiones, lo que podría 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 PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente.

Las dependencias que dejaron vencer 237 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2023 se encuentran relacionadas en el anexo No. 1. (Fuente base de datos)

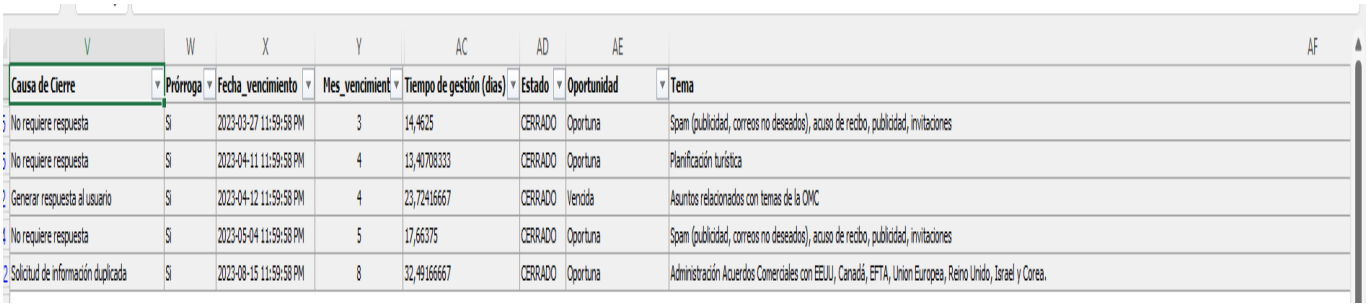
Es de mencionar que a pesar del vencimiento, la totalidad de las 237 solicitudes fueron respondidas en forma extemporánea por las dependencias anteriormente relacionadas.

6.3 Solicitudes trasladadas por competencia

En el primer semestre de 2023 se trasladaron a otras entidades, un número de 935 solicitudes por ser de su competencia. La relación de estas entidades se puede apreciar en el Anexo No. 2.

6.4 Solicitudes sin número de radicación

Analizada la base de datos del primer semestre se encontraron relacionadas cinco (5) solicitudes sin número de radicación así:



V	W	X	Y	AC	AD	AE	AF
Causa de Cierre	Prórroga	Fecha_vencimiento	Mes_vencimient	Tiempo de gestión (días)	Estado	Oportunidad	Tema
No requiere respuesta	Si	2023-03-27 11:59:58 PM	3	14,4625	CERRADO	Oportuna	Spam (publicidad, correos no deseados), acuso de recibo, publicidad, invitaciones
No requiere respuesta	Si	2023-04-11 11:59:58 PM	4	13,40708333	CERRADO	Oportuna	Planificación turística
Generar respuesta al usuario	Si	2023-04-12 11:59:58 PM	4	23,72416667	CERRADO	Vencida	Asuntos relacionados con temas de la OMC
No requiere respuesta	Si	2023-05-04 11:59:58 PM	5	17,66375	CERRADO	Oportuna	Spam (publicidad, correos no deseados), acuso de recibo, publicidad, invitaciones
Solicitud de información duplicada	Si	2023-08-15 11:59:58 PM	8	32,49166667	CERRADO	Oportuna	Administración Acuerdos Comerciales con EEUU, Canadá, EFTA, Union Europea, Reino Unido, Israel y Corea.

Observación No. 02: Incertidumbre en la información de la base de datos.

En el análisis de datos que se hizo a la base de datos contentiva del consolidado de PQRSD del primer semestre de 2023, se encontraron cinco (5) solicitudes distribuidas así: 2 Relación con el Ciudadano, 2 Oficina Sistemas de Información, 1 Relaciones Comerciales, en donde se presenta la siguiente situación:

- No tienen número de radicación. Explicar el motivo.
- En la casilla de causa de cierre se informa no requerir respuesta, con excepción de la solicitud de la Dirección de Relaciones Comerciales cuyo asunto son temas relacionados con la OMC y cuya oportunidad de respuesta es Vencida
- ¿Si no requieren respuesta cuál es el motivo por el que aparece SI en la casilla de prórroga?

6.5 Quejas, Reclamos y Denuncias

Hallazgo No. 2: Incorrecta tipificación y/o clasificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio.

Este hallazgo es reiterativo, dado que nuevamente se presenta la misma situación informada anteriormente en los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Relación con el Ciudadano en los cuales informa las Quejas que ingresan a los canales dispuestos por el Ministerio y que son registradas por el Sistema de Gestión Documental y que se explica a continuación:

La Oficina de Control Interno al revisar cada una de ellas, pudo establecer que nuevamente se evidencia una incorrecta tipificación, ya que 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.

De otra parte, se requiere que el Grupo de Relación con el Ciudadano aclare el motivo por el cual en 119 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2023, en la casilla tema, se clasifican como *"Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI",* cuando dicha Oficina no tiene que ver con el asunto.

Lo anterior se puede evidenciar en las radicaciones del anexo No. 3.

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 tramites y servicios.

Sobre el particular la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano informó lo siguiente:

"*De manera atenta me permito informar que me encuentro de acuerdo con el informe preliminar remitido, solo debo precisar que los temas no son tipificaciones, los temas fueron solicitados a la áreas, cada una de ellas remitieron los temas que son atendidos, y estos fueron cargados en el aplicativo de Gestión documental y cada vez que un área recibe una solicitud, es el mismo funcionario el que identifica el tema entre a lista aportada por cada uno y es así como conocemos las estadísticas sobre los temas gestionados por nuestra entidad*"

La explicación anterior aclara pero no desvirtúa el hallazgo, motivo por el cual se formular acción para mejorar este aspecto.

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 I Semestre de 2023, existe la posibilidad de la materialización de riesgos, tal como se indica en el siguiente gráfico del Mapa de Riesgos de Gestión, lo que significa que se hace necesario reforzar los controles identificados, para aquellos riesgos ubicados en la zona moderada (60%) y zona mayor (80%), situación reiterativa que ha sido enunciada en los informes semestrales de la Oficina de Control Interno. Además se debe aprovechar la actualización de la matriz de riesgos para enunciar correctamente los riesgos del proceso.

ZONA DE RIESGO	
Extremo	
Alto	
Moderado	
Bajo	

MAPA DE CALOR (INHERENTE)

PROBABILIDAD		ZONAS DE RIESGO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL				
Descriptor	Nivel					
Muy Alta	100%		IC-R3		IC-R1	
Alta	80%		IC-R2	IC-R4		
Media	60%					
Baja	40%					
Muy Baja	20%					
IMPACTO	Descriptor	Leve	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
	Nivel	20%	40%	60%	80%	100%

MAPA DE CALOR (RESIDUAL)

PROBABILIDAD		ZONAS DE RIESGO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL				
Descriptor	Nivel					
Muy Alta	100%					
Alta	80%					
Media	60%					
Baja	40%		IC-R3			
Muy Baja	20%		IC-R2	IC-R4	IC-R1	
IMPACTO	Descriptor	Leve	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
	Nivel	20%	40%	60%	80%	100%

Hallazgo No. 3: 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 PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente. Esta Oficina considera importante revaluar 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 éste se materialice, 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. Esta afirmación se deriva del concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en concepto con radicado No. 20232060964272 del 27 de octubre de 2023, relacionada con la publicación del registro público organizado de los derechos de petición del Registro Público de Peticiones, el cual se transcribe a continuación:

En respuesta a la comunicación remitida por Presidencia de la República con radicado de salida # OFI23-00202295 / GFPU , donde a su vez, había elevado la consulta de la referencia, y por competencia corresponde a este Departamento Administrativo, en la cual solicita" le confirmen la vigencia del numeral 3 de la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno que dice": "Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento"

Sobre el particular le informo que a través de la Circular 01 del 2016 emitida por este mismo Consejo Asesor de Control Interno se derogaron las Circulares que a la fecha de expedición (04 de abril de 2016) se tuvieran en aplicación, cabe indicar que la derogatoria está referida solamente a aquellas circulares emitidas por este órgano colegiado. Para su referencia, se adjunta dichas circulares.

En este sentido, es necesario precisar que los temas recogidos en la Circular que usted indaga, tienen que ver con la disposición de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, por lo que es preciso verificar la normatividad y lineamientos de base para este tema, la cual está contenida en la Ley 1712 de 20141 considerando que las Circulares del Consejo Asesor en su momento generaron orientaciones para reforzar esta labor

en las entidades y la respectiva verificación frente a su cumplimiento por parte de las Oficinas de Control Interno o quien hace sus veces. Ahora bien, si la circular 001 de 2011 se encuentra derogada, no indica que los temas estén sin vigencia o que no deban ser atendidos en debida forma por parte de los responsables en cada entidad de acuerdo a las competencias y funciones establecidas que le apliquen.

Por último, este Departamento la invita a consultar nuestro nuevo servicio de asesoría: Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección: www.funcionpublica.gov.co/eva/ donde encontrará normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su gestión"

Es de mencionar que el registro único de peticiones del MinCIT que se encuentra publicado en la página web es de fecha 2021.

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 PQRSD, 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

6.8 Revisión Tabla de Retención Documental

Este aspecto fue evaluado en el Informe OCI-036 de 2023 en donde se formuló el Hallazgo No. 5 indicando que las TRD del Grupo de Relación con el Ciudadano se encuentran desactualizadas y se solicitó incorporarse en el Plan de Mejoramiento respectivo, el cual no a la fecha no ha sido enviado a la Oficina de Control Interno.

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.

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.

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 y clasificación de las solicitudes que ingresan así como en asesoría a los usuarios.

En el periodo analizado se pudo constatar que no se negó el acceso a la información a ningún usuario y que en términos generales las peticiones fueron contestadas con calidad.

Frente a lo expuesto en el presente seguimiento, esta Oficina recomienda:

Generar medidas tendientes a mejorar la parametrización de la clasificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio, así como el correcto diligenciamiento de todas las casillas de la base de datos.

Dado que esta Oficina ha venido evidenciando la materialización de los riesgos de este proceso, se recomienda estudiar e implementar medidas estratégicas y efectivas que los mitiguen.

Se recomienda que el Grupo de Relación con el Ciudadano tome medidas tendientes a dar un estricto cumplimiento en los tiempos de respuesta a los usuarios.

Debido a las fallas que se han venido reportando del sistema de TMS, es conveniente que este administrador corrija la serie de falencias informadas recurrentemente, con el propósito de evitar la recurrencia de las mismas.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

El resultado del seguimiento a la atención de PQRSD del primer semestre de 2023 es el siguiente, por lo que el Grupo de Relación con el Ciudadano debe formular el respectivo Plan de Mejoramiento.

Observación No. 01: Solicitudes abiertas

Observación No. 02: Incertidumbre en la información de la base de datos.

Hallazgo No. 1: Extemporaneidad en las respuestas a las peticiones radicadas en el MinCIT por los usuarios. (Vencidas)

Hallazgo No. 2: Incorrecta tipificación y/o clasificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio.

Hallazgo No. 3: Posible materialización de riesgos del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.

ANEXO No. 1

ANEXO No. 1 SOLICITUDES VENCIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2023

Solicitud radicadas	Cuenta de Radicación
Clasificar Web	**14**
ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	14
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	**166**
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	22
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	18
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	18
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	11
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	11
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	8
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	8
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	7
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	6
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	5
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	5
DESPACHO DEL MINISTRO	4
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	4
ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGISTICA DE COMERCIO EXTERIOR	2
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	2
GRUPO DE CONCEPTOS Y ASUNTOS LEGALES	2
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	2
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DE PASIVO PENSIONAL	1
ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	1
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	1
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS	1
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	1
SECRETARIA GENERAL	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	1

DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	1
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	1
Petición de información formulada por entidad pública (15 días hábiles)	**3**
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	1
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	1
Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	**16**
DESPACHO DEL MINISTRO	15
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	**30**
GRUPO SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORAS INTERNACIONALES	5
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	5
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	3
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	3
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL	2
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	1
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	1
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	1
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	1
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	1
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	1
Reclamo (15 días hábiles)	**1**
ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	1
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	**4**
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	1
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	1
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO	1
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	1
Verificación de contenido - MAIL	**3**
ÁREA FUNCIONAL RELACION CON EL CIUDADANO	2
DESPACHO DEL MINISTRO	1

(en blanco)	
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	
Total general	**237**

ANEXO No. 2 SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDADES A QUIENES SE LES TRASLADARON SOLICITUDES POR SER DE SU COMPETENCIA I SEMESTRE	No.
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC	455
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	43
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	42
PROCOLOMBIA	33
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN	24
MINISTERIO DE TRABAJO	17
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	16
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	16
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	15
FONTUR	14
POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	14
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES	12
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA	11
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	10
PRESIDENCIA	9
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9
MINISTERIO DE TRANSPORTE	8
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	8
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA – MINMINAS	7
COLOMBIA PRODUCTIVA	7
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE – SUPERTRANSPORTE	7
INNPULSA	7
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	6
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	5
MIGRACIÓN COLOMBIA	5
CONFECÁMARAS	5
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	5
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR FIDUCOLDEX	5
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	5
INVIMA	5
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	5

DANE	4
Senado	4
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	4
PROSPERIDAD SOCIAL	4
MINISTERIO DE CULTURA	4
AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM	3
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN	3
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO	3
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO	3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL	3
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO	3
MINISTERIO DEL INTERIOR	3
SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTA	2
SUPERSUBSIDIO FAMILIAR	2
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN - DNP	2
COLPENSIONES	2
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL -CNSC	2
UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	2
BANCOLDEX	2
ARTESANIAS DE COLOMBIA	2
CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA	2
AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA AUNAP	2
CÁMARA DE COMERCIO MAGANGUÉ	2
PROCOLOMBIA NA	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ	2
ALCALDÍA DE SANTA MARTA	2
cocrea	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO	1
Aeronáutica Civil - Unidad Administrativa Especial	1
CONTADURIA GENERAL DE LA NACION	1
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA	1
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	1
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1
GOBERNACION DE CASANARE	1
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA DE COLOMBIA	1
ALCALDIA DE MEDELLIN	1
Intrasfun	1
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1

CAMARA DE COMERCIO GUAVIARE	1
ALCALDIA DE MEDELLÍN	1
ALCALDÍA DE FONTIBÓN	1
GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	1
AVIANCA	1
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI	1
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	1
Instituto Nacional de Vías - INVÍAS	1
CORREO4-72	1
BANCO DE OCCIDENTE	1
ICONTEC	1
FALABELLA	1
MOVISTAR TELEFONIA	1
AGENCIA DE DESARROLLO RURAL ADR	1
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	1
Supersolidaria	1
Acueducto Agua y Alcantarillado de Bogotá	1
TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA	1
DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR	1
UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC	1
FUNCIÓN PÚBLICA	1
PROCURADURIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA	1
Total general	**935**

ANEXO No. 3

Incorrecta clasificación de las solicitudes que ingresan al Ministerio.

1-2022-039488	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2022-039517	Respuestas solicitudes entes de control cuando s dirigen específicamente a la OCI
1-2022-039522	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2022-039523	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2022-039527	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000036	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000039	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000088	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000109	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000123	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000126	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000244	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000255	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000281	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000341	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000389	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000414	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000542	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000683	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000694	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000710	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000760	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000915	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000922	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-000973	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-001377	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-001451	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-001594	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-001756	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-002860	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-002992	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003463	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003515	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003555	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003683	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003724	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003813	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI

1-2023-003824	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-003969	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004021	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004141	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004172	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004222	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004494	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004496	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004498	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004743	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004759	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-004840	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-005682	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006262	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006353	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006391	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006756	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006920	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-006969	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-007503	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-007516	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-007578	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-007658	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-008036	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-008253	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-008344	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-008633	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-009128	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-009151	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-009665	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-009882	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-009946	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-010330	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-010596	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-010782	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-011054	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-011814	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI

1-2023-011866	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-012469	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-013160	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-013430	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-013557	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-013927	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-013949	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-014213	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-014303	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-014440	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-014503	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-015306	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-015868	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-016473	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-017128	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-017890	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018003	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018221	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018236	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018334	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018568	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-018571	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-019039	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-019069	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-019169	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-019739	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-019996	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020033	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020067	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020226	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020702	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020855	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020975	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-020980	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021361	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021400	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021495	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI

1-2023-021503	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021560	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021676	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021713	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-021721	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-022161	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-022712	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI
1-2023-023074	Respuestas solicitudes entes de control cuando se dirigen específicamente a la OCI