Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

OFICINA DE CONTROL INTERNO
OCI-11-2024

Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias PQRSD. II semestre de 2023

Equipo auditor:

Líder del proceso: Diego Gustavo Falla Falla – Jefe Oficina de Control Interno

Apoyo: José Ignacio Pinzón Barreto – Contratista

Fecha emisión: abril de 2024

TRD OCI –107-34,38

CONTENIDO

1. UNIDAD OBJETO DE 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 3

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5

6.1. Análisis de Riesgos: 12

6.2. Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIO Y MECI 14

7. RECOMENDACIONES 14

9. PLAN DE MEJORAMIENTO (DE REQUERIRSE) 15

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 segundo 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 segundo 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 la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023.

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

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.

Ley 1437 de 2011.Capítulo II. artículo 7. numeral 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. (…)".

Ley 1437 de 2011 artículo 14. Término 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.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (…)".

Resolución 0863 del 26 de julio de 2023. "(…) artículo 8. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según indica el artículo 14 de la 1473 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Solicitud de acceso a la información pública: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
b) Solicitud de documentos o copias: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
c) Consulta: Se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
d) Petición entre autoridades: Se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
e) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate: Las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.
f) Solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones: Deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley.

g) Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios: Según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán atenderse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.
h) Los requerimientos las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: Se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad. (…)".

Ley 1474 de 2011 articulo 76 y Ley 190 de 1995 articulo 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República en su artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información y literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones-

Resolución 0863 del 26 de julio de 2023. "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se deroga la Resolución 0152 del 30 de enero de 2017".

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Verificación del cumplimiento normativo:

Con el fin de verificar el cumplimiento de las normas legales asociadas a la atención de PQRSD, se ejecutaron pruebas de auditoria cuyo resultado se presenta a continuación:

Validación de las pruebas: Efectivamente en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo existe una dependencia denominada Grupo de Relación con el Ciudadano, el cual ejecuta actividades relacionadas con recibir, tramitar y distribuir entre los funcionarios de la entidad las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias que los ciudadanos formulen. La normatividad de creación del Grupo y funciones ha sido ampliamente descrita en los informes semestrales anteriores que la Oficina de Control Interno ha elaborado y que se pueden consultar en la página web.

La Oficina de Control Interno, vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rinde a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Como se mencionó anteriormente los informes semestrales se encuentran publicados para consulta en la página web de la entidad.

En Comité de Gestión y Desempeño realizado el 5 de octubre y 15 de noviembre de 2023, el Grupo de Relación con el Ciudadano explicó a los miembros de dicho Comité, el comportamiento

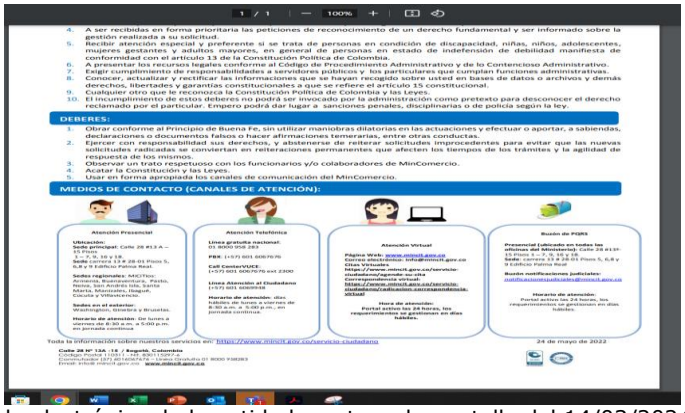
de las PQRSD del tercer trimestre de 2023. Así mismo el 22 de diciembre de 2023 la Coordinadora del referido Grupo dio a conocer al Comité de Gestión y Desempeño el resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción en donde se evaluaron aspectos como: Servicio, oportunidad, claridad, calidad y accesibilidad a la información, en la cual se observa que la mayoría de los ciudadanos quienes respondieron, se encuentran satisfechos con la atención que se presta en el Ministerio. (Ver Actas 3 y 4 del Comité de Gestión y Desempeño Vigencia 2023)

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2 Informes de solicitudes de acceso a la información y en desarrollo de sus funciones, esta Oficina evidenció que la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, elaboró, presentó y publicó en la página web en el enlace https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion, los informes trimestrales correspondiente al tercer y cuarto trimestres de 2023, en donde se encontró que para el tercer trimestre de 2023 el número de solicitudes recibidas fue de 5.356, se trasladaron 429 a otras entidades, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 3.6 días y no se negó en este trimestre el acceso a la información a ningún usuario. En el cuarto trimestre el número de solicitudes recibidas fue de 5.127, se trasladaron 411 a otras entidades, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 2.61 días y no se negó en este trimestre el acceso a la información a ningún usuario.

En cuanto al derecho de turno contemplado en que señala que los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, en el artículo 15 de la ley 962 de 2015, se pudo establecer que mediante el aplicativo implementado por el Ministerio, se asigna el número de radicación, fecha y hora en que una PQRSD ingresa por los canales de atención e igualmente si la solicitud es presencial 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 PQRSD por el aplicativo y por gestión documental.

Se realizó consulta en la sede electrónica del MinCIT, página principal de la sede, en la parte inferior se evidencia un enlace que lleva directamente al usuario al formulario de radicación de PQRSD :
https://gestiondocumental.mincit.gov.co/tms.solution.gestiondoc/proxy/PQRPublica3

Se evidenció en la sede electrónica, enlace https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/24-05-2022-carta-de-trato-digno-2022.aspx, la existencia de “Carta Trato Digno y protocolo de Atención al Ciudadano”, no obstante, al verificar la fecha de elaboración de este documento, se observó fecha del 24 de mayo de 2022, situación que contraviene lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, Artículo 7 y que ya había sido identificado por la Oficina de Control Interno. A continuación, se presenta la siguiente imagen:



Fuente: Sede electrónica de la entidad, captura de pantalla del 14/03/2024 12:14 pm

De acuerdo con lo anterior se reitera la actualización de la Carta de Trato Digno y se formula el siguiente Hallazgo:

Hallazgo No.1 Incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, Artículo 7, Numeral 5 - Carta de trato digno actualizada anualmente

Según la prueba realizada se evidenció que la Carta de Trato Digno publicada en la página web del Ministerio, presenta como última fecha de actualización el 24 de mayo de 2022, situación que denota desatención a lo establecido en la citada norma, dado que esta observación ya había sido identificada por la OCI en el seguimiento anterior.

Hallazgo No.2 Incumplimiento de los artículos 7 y 8 de la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023

Continuando con la verificación de la normatividad descrita en los criterios del presente informe, se procedió a evaluar el siguiente aspecto: :

Categorías de Clasificación en el módulo de PQRSD

En la Base de Datos suministrada por la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, se pudo establecer que dicha Base de datos se encuentran las siguientes **categorías** de clasificación de información de entrada:

Tabla 1. Categorías de Clasificación

CATEGORIAS DE ENTRADA
Clasificar Web
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)
Petición de consultas (30 días hábiles)
Petición de documentación (10 días hábiles)
Petición de información formulada por entidad pública (15 días hábiles)
Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)

Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)
Queja (15 días hábiles)
Reclamo (15 días hábiles)
Reclamos sobre protección de datos personales (Respuesta en 30 días hábiles)
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)
Verificación de contenido - MAIL

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_Mincit

Al hacer las validaciones respectivas, se encontraron en la base de total un total de **5.389** radicados de entrada con la categoría *"Clasificar web"* y *"Verificación de contenido MAIL"* equivalentes a un 47% del total de solicitudes radicadas en el II semestre de 2023. Al analizar once (11) radicados presentados a continuación, se observó que estos podrían haberse catalogados dentro de las categorías establecidas en la Resolución 863 de 2023.

Los casos mencionados anteriormente con las categorías *"Clasificar web"* y *"Verificación de contenido MAIL"*, que en realidad representan peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información (PQRSD) son:

Tabla 2. PQRSD categorizados "Clasificar web" y "Verificación de contenido MAIL"

Ítem	Radicado de entrada	Asunto
1	1-2023-023265	Petición Radicado No. 639358-CO– Roberto Hernández - recibida en fecha 01 de julio de 2023.
2	1-2023-024239	Derecho de petición
3	1-2023-047177	Solicitud
4	1-2023-046337	Derecho de petición
5	1-2023-033623	Denuncia
6	1-2023-032310	Derecho de petición
7	1-2023-023759	Cuáles son los requisitos para el fondo mujer emprende, Daniela Carolina García, les agradecería la información
8	1-2023-023639	Solicitud de ayuda urgente en tema de importancia nacional y de derechos públicos colectivos
9	1-2023-045780	Solicitud certificación VUCE - PROTEKTO SAS NIT. 830051455-7
10	1-2023-045177	RE: Solicitud de revisión y modificación de la normatividad sobre vivienda turística
11	1-2023-0255174	Buenos días, me encuentro viviendo en España y deseo importar a España productos artesanales para que tanto en España como en Europa conozcan las artesanías colombianas, cosas elaboradas a mano como bolsos, manillas, aretes entre otros, por lo cual necesito que me asesoren como se realizan esos trámites o aquí en España donde debo direccionarme para realizar los procesos de forma correcta. agradezco toda la información y asesoramiento que puedan brindarme para sacar este proyecto adelante.

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_Mincit

Al hacerle la correspondiente observación al Grupo de Relación con el Ciudadano, su Coordinadora mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2024 expresó:

"*El estado inicial de las solicitudes es llamado por el sistema como "Clasificar Web" y "Verificación Web", las solicitudes cerradas que quedan en su estado inicial sin clasificar corresponden a traslados y solicitudes que se cierran o asocian por duplicidad, comunicaciones Spam y publicidad.*

En ningún momento corresponde a clasificación seleccionada por el radicador del MINCIT".

Análisis de la OCI:

De acuerdo con lo señalado en el art. 7 de la Resolución 0863 de 2023 del MinCIT "Clasificación de las peticiones", es preciso mencionar que solicitada la Base de Datos de PQRSD al Grupo de Relación con el Ciudadano, se encontró que en dicha base columna F "Tipo de Solicitud" las categorías *"Clasificar web"* y *"Verificación de contenido MAIL"*, en ninguno de los literales de la a la k del referido artículo 7 de la mencionada Resolución, están contempladas dichas categorías, generando confusión al momento de identificar la clasificación de las peticiones.

Esta afirmación se puede evidenciar, por ejemplo, en el radicado 1-2023-023639 tipificado como "*Verificación de contenido - MAIL*" la cual debió tipificarse dentro de las categorías establecidas ya que se trata de una solicitud para el Departamento de Prosperidad Social entidad a la que fue trasladada y en consecuencia no es de competencia del MinCIT.

En atención a lo anterior y analizada la respuesta de la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano. la explicación dada permite evidenciar diferencias en la clasificación del sistema en su estado inicial frente a la clasificación contenida en la Resolución.

Comportamiento de oportunidad en respuesta

En atención a lo estipulado en el artículo 8 de la Resolución 0863 de 2023. "Términos para resolver las peticiones…", se encontró que evaluada la gestión a la atención de las PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023, un total de doscientos cinco (205) radicados aparecen en estado "Vencido", de los cuales cuarenta y cuatro (44) no contaban con radicado de respuesta asociado, situación que evidenció incumplimiento para dar respuesta oportuna a tales solitudes.

Las dependencias que se encontraron en la situación de solicitudes vencidas se relacionan en la Tabla No. 3 a continuación:

Tabla 3. Dependencias de PQRSD vencidas

Dependencia	No. De Solicitudes Vencidas
Despacho Del Ministro	**16**
Oficina Asesora Jurídica	**1**
Dirección De Relaciones Comerciales	1
Subdirección De Diseño Y Administración De Operaciones	**1**
Área Funcional Grupo Salvaguardias, Aranceles y Comercio Exterior	1
Área Funcional Ventanilla Única De Comercio Exterior Vuce	**1**
Despacho Del Viceministerio De Desarrollo Empresarial	2
Dirección De Micro, Pequeña Y Mediana Empresa - Mipymes	**5**
Dirección De Productividad Y Competitividad	3
Despacho Del Viceministerio De Turismo	**2**
Dirección De Calidad Y Desarrollo Sostenible Del Turismo	2
Área Funcional Planificación y Desarrollo Sostenible Del Turismo	**1**
Secretaria General	1
Área Funcional Talento Humano	3
Área Funcional Relación con el Ciudadano	2
Área Funcional Contratos	1
Área Funcional De Comunicaciones	1
TOTAL	**44**

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_Mincit

Frente a la oportunidad de la respuesta de las solicitudes de PQRSD, el Grupo de Relación con el Ciudadano, respondió: "*El sistema nos permite notificar al asignado de cada solicitud sobre el tiempo transcurrido y la necesidad de dar respuesta al ciudadano, los casos que quedan vencidos en el sistema corresponden a respuestas brindadas por otro canal*".

Análisis de la OCI:

En atención a la respuesta dada por la coordinadora del referido Grupo, la Oficina de Control Interno señala lo estipulado en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: *"cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto…"*. Subrayado fuera de texto.

Para verificar este aspecto, se tomó una muestra que se encuentra detallada en el Anexo No. 1, observando que el sistema genera automáticamente un aviso de prórroga cuando la PQRS no ha sido respondida. A manera de ejemplo se presentan los siguientes casos:

Radicado No. 1-2023-025668 del 21/07/2023 y tipificada como solicitud “Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)”. Se observó un registro en el cual informa el cierre de la solicitud el 28/08/2023 argumentando como causa: “*No requiere respuesta*” y que "*se encuentra en estudio el proyecto de respuesta para consideración por ser un tema de alta sensibilidad*". El sistema genera respuesta automática denominada “Aviso de Prórroga” extendiendo el plazo hasta el 11/08/2023 mediante radicado 2-2023-0223; no obstante, no se evidenciaron registros adicionales que soporten el cierre de la solicitud de manera efectiva. Con base en lo anterior, se concluye que no se dio respuesta a la solicitud, configurándose un incumplimiento a lo señalado en la Resolución Interna 0863 de 2023, teniendo en cuenta la clasificación asignada para esta solicitud.

Radicado No. 1-2023-032169 del 11/09/2023 y tipificada como *“Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)*”. El sistema genera respuesta automática denominada “Aviso de Prórroga el 15/09/2023 mediante radicado 2-2023-025691, extendiéndose hasta el 02/10/2023. El 10/10/2023 se da respuesta con el radicado No. 2-2023-027986, evidenciando extemporaneidad en la oportunidad en seis días hábiles, teniendo en cuenta que los términos para dar respuesta vencieron el 02/10/2023, incumpliendo lo señalado en el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: “…*excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*…”. Subrayado fuera de texto.

Radicado 1-2023-037684 del 20/10/2023 y tipificado como “*Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)*”. El sistema genera respuesta automática denominada “Aviso de Prórroga el 02/12/2023 mediante radicado 2-2023-033061, extendiéndose el plazo hasta el 04/03/2024. Posteriormente, se genera la respuesta con el radicado 2-2024-006402 del 11/03/2024, evidenciando que se emitió 5 días después de su vencimiento, incumpliendo lo establecido en el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: “*excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Subrayado fuera de texto.

Radicado 1-2023-045859 del 11/12/2023 y tipificada como “*Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)*”. El sistema genera respuesta automática denominada “Aviso de Prórroga el 30 de diciembre de 2023, mediante radicado 2-2023-035912 extendiendo el plazo hasta el 15 de febrero 2024. Posteriormente, se generó respuesta mediante radicado 2-2024-0059 del 05/03/2024. Calculando el tiempo de respuesta, se evidenció que fue emitida 13 días hábiles después del plazo estipulado para la prórroga, incumpliendo lo establecido en el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015: “*excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que*

se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto". Subrayado fuera de texto.

Radicados Nos. 1-2023-023221 y 1-2023-035648, no requerían respuesta debido a que en su asunto se enuncia "Radicación informes de auditoria zona franca Bogotá 2022 - minCIT- cuarta entrega" y "Radicado tercer informe trimestral Mincit Logistic Solution System SAS 2023", los cuales fueron tipificados como Derecho de Petición el primero y Petición de Información formulada por persona natural o jurídica para el segundo.

De acuerdo con el análisis realizado por la OCI y la explicación suministrada y verificada por el Grupo de Atención, se confirma el hallazgo toda vez que conforme a la revisión realizada tanto en el Sistema de Gestión Documental como en la Base de datos "*PQRS radicados de entrada*" suministrada por la Coordinación de dicho Grupo, la situación de inoportunidad en las respuestas de algunas PQRSD se continúa presentando.

6.1. Análisis de Riesgos:

Los riesgos asociados al procedimiento actualmente son:

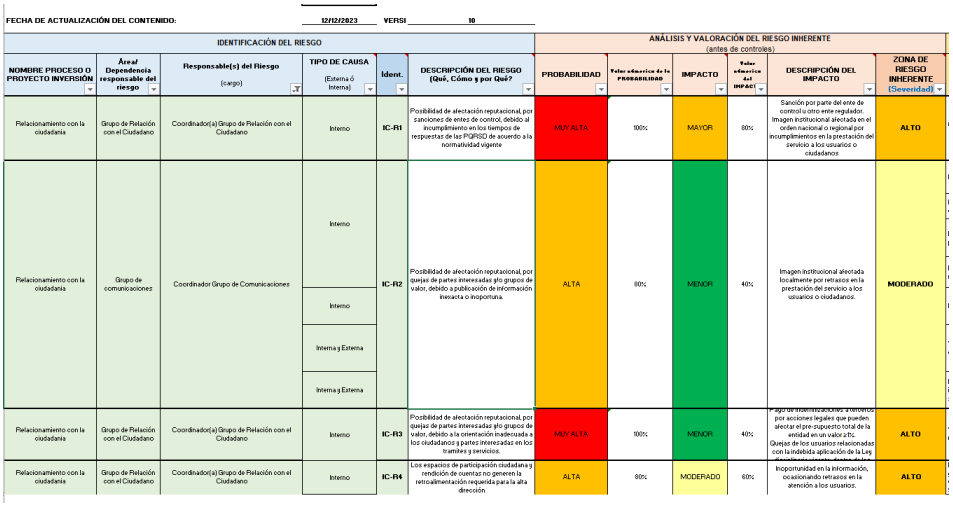
IC-R1 "*Posibilidad de afectación reputacional, por sanciones de entes de control, debido al incumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente*".

IC-R2 "*Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna*".

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*".

Adicionalmente en el Mapa de Riesgos de corrupción, se encuentra identificado el siguiente riesgo de corrupción:

RC-23 "*Beneficio propio o de un tercero respecto a la atención de solicitudes de un ciudadano*"



FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO: 12/12/2023 VERSI 10

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO INHERENTE (antes de controles)					
NOMBRE PROCESO O PROYECTO INVERSIÓN	Área/ Dependencia responsable del riesgo	Responsable(s) del Riesgo (cargo)	TIPO DE CAUSA (Externa ó Interna)	Ident.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (Qué, Cómo y por Qué?	PROBABILIDAD	Valor numérico de la PROBABILIDAD	IMPACTO	Valor numérico del IMPACT	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE (Severidad)
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	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	MUY ALTA	100%	MAYOR	80%	Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos	ALTO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de comunicaciones	Coordinador Grupo de Comunicaciones	Interno Interno Interna y Externa Interna y Externa	IC-R2	Posibilidad de afectación reputacional, por quejas de partes interesadas y/o grupos de valor, debido a publicación de información inexacta o inoportuna.	ALTA	80%	MENOR	40%	Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.	MODERADO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	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	MUY ALTA	100%	MENOR	40%	Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el pre-pupuesto total de la entidad en un valor a?s. Quejas de los usuarios relacionadas con la indebida aplicación de la Ley	ALTO
Relacionamiento con la ciudadanía	Grupo de Relación con el Ciudadano	Coordinador(a) Grupo de Relación con el Ciudadano	Interno	IC-R4	Los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas no generen la retroalimentación requerida para la alta dirección	ALTA	80%	MODERADO	60%	Inoportunidad en la información, ocasionando retrasos en la atención a los usuarios.	ALTO

De acuerdo con el análisis realizado a los riesgos del procedimiento identificado con el **CÓDIGO: IC-PR-009** Versión 14 denominado "**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES** "del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, la OCI observó lo siguiente:

Riesgo **IC-R1** Si bien a la fecha no se han presentado sanciones por parte de entes de control como se encuentra en la descripción del riesgo, el riesgo se materializó dado que sí se presentan en algunos casos, incumplimiento en el tiempo de respuesta para atender las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigente, motivo por el cual se solicita verificar conjuntamente con la OAPS el diseño de este riesgo, toda vez que no está formulado de manera adecuada ni precisa.

Riesgo **IC-R2** si bien a la fecha no se han presentado quejas por este motivo, este riesgo se encuentra materializado dado que como se enunció en el Hallazgo No. 1 la Carta de Trato digno publicada en la página web se encuentra desactualizada, por lo que se recomienda atender los principios establecidos en la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

Riesgo **IC-R3**, se hace necesario capacitar a los funcionarios que clasifican las diferentes PQRSD y atención al público, con el fin de reforzar conocimientos alusivos al tema.

En lo que tiene que ver con el riesgo de corrupción **RC-23**, mediante memorando ODCI-2024-000019 del 29 de febrero de 2024, la OCI solicitó a la Coordinación del Grupo de Relación con el ciudadano lo siguiente:

"*Informar si en el segundo semestre de 2023 se materializó alguno de los riesgos de gestión, de corrupción o de fraude, identificados en los mapas de riesgo". En caso afirmativo favor informar cuál fue el riesgo que se materializó y el tratamiento dado*".

El 15 de marzo de 2024, con memorando GDRCC-2024-000041 la Coordinación Grupo de Relación con el Ciudadano, informa que "*Durante el segundo semestre de 2023, no se materializó ningún riesgo de corrupción o de fraude*."

Por lo anteriormente expuesto en el capítulo de riesgos, se hace necesario reforzar los controles identificados, para aquellos riesgos ubicados en la zona moderada (60%) y zona mayor (80%) del Mapa de Riesgos, así como reunirse con la OAPS con el propósito de diseñar riesgos y controles que realmente le apunten a disminuir las posibilidades de materialización de los mismos.

6.2. Articulación de este seguimiento con las Políticas del MIO Y MECI

El presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD, se articula con el Modelo Institucional de Operación MIO en las Políticas Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación. 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.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Grupo de Relación con el Ciudadano:

- Realizar la respectiva actualización de la Carta de Trato Digno para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

- Se recomienda analizar y estandarizar la clasificación contenida en la base de datos de acuerdo con lo establecido en el artículo 7de la resolución 0863 de 2023 del MinCIT.

- Por otra parte, se insta a organizar mesas de trabajo con las diferentes dependencias, para determinar la causa raíz por la cual no se responden las PQRSD en los tiempos definidos, estableciendo compromisos para cumplir con lo términos establecidos en la Resolución 0863 de 2023.

- Con el fin de evitar la materialización de los Riesgos definidos, se hace necesario que conjuntamente con la OAPS se analicen y diseñen riesgos y controles de acuerdo con las causas que generen su ocurrencia, estudiando e implementando medidas estratégicas y efectivas que los mitiguen.

- Se recomienda analizar con detenimiento los aspectos positivos y los negativos del envío automático de prórrogas, cuando falta poco tiempo para dar respuesta, así como el impacto que ha generado esta práctica.

- Se recomienda que el Grupo de Relación con el Ciudadano proponga a la Secretaría General medidas tendientes a dar un estricto cumplimiento en los tiempos de respuesta a los usuarios.

8. CONCLUSIONES

- Mediante el presente seguimiento se pudo establecer que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo continúa garantizando la atención de los usuarios por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en forma presencial y a través de los canales de comunicación oficiales implementados para tal fin.

- Continúa la situación de algunas respuestas por fuera del término establecido, materializando los riesgos identificados en el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano.

- Se encontró desactualización en la información publicada relacionada con la Carta de Trato Digno, observación que se había comentado en el Informe semestral anterior.

- En cumplimiento de la normatividad se pudo evidenciar que en el II Semestre de 2023 no se negó el acceso a la información a ningún usuario y que en términos generales las peticiones fueron contestadas con calidad.

- El MinCIT a través del Grupo de Relación con el Ciudadano recibió durante el segundo semestre de 2023, un total de 11.402 PQRSD, de las cuales el 47% (5.389) corresponden a radicados de entrada clasificados con las categorías “Clasificar web” y “Verificación de contenido MAIL” y en 11 casos de la muestra que se analizó se observó que podrían haberse clasificado como PQRSD.

- Durante el II semestre de 2023 se dio traslado a 840 radicados (solicitudes) por ser competencia de otras entidades.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta las situaciones detectadas y comunicadas, la Oficina de Control remite el informe final el cual da lugar a la formulación del plan de mejoramiento para los siguientes hallazgos:

Relación hallazgos		
Dependencia responsable	**No. Hallazgos**	**Descripción**
Grupo de Relación con el Ciudadano	Hallazgo No.1	Incumplimiento en lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, Artículo 7, Numeral 5 - Carta de trato digno actualizada anualmente
Grupo de Relación con el Ciudadano	Hallazgo No.2	Hallazgo No.2 Incumplimiento de los artículos 7 y 8 de la Resolución 0863 del 26 de julio de 2023

Anexo 1. Muestra de PQRSD analizada en el presente seguimiento.

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-023221	04/07/2023	25/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	RADICACIÓN INFORMES DE AUDITORIA ZONA FRANCA BOGOTA 2022 - MINCIT-CUARTA ENTREGA
1-2023-023307	04/07/2023	23/08/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	PROGRAMA DE MATERIAS PRIMAS MP – 0420 EN EL MARCO DE LOS SISTEMAS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN – EXPORTACIÓN. ESTUDIO DE DEMOSTRACIÓN PERÍODO 2021 A CARGO DEL PROGRAMA MP-420 RADICADO NO. 2-2023-016427
1-2023-023421	04/07/2023	25/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	doy cumplimiento por este medio a la Resolución 0480 de 2020 modificada por la Resolución 0479 de 2023 con relación a los años 2018 y 2019 ya que por actualización de la plataforma VUCE no nos permite relacionar información para
1-2023-023639	05/07/2023	No especifica	Verificación de contenido - MAIL	Solicitud de ayuda urgente en tema de importancia
1-2023-023650	06/07/2023	28/07/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	SOLICITUD URGENTE INFORMACIÓN PLAN DE ACCIÓN PARA LOS COMPROMISOS DE LA GUAJIRA
1-2023-023664	06/07/2023	28/07/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	RE: Recepción de solicitud Info@mincit.gov.co - Proceso No. 1-2023-022184
1-2023-031656	07/09/2023	20/10/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	Generacion de empleo en buenaventura
1-2023-034818	18/10/2023	02/10/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	Tarjeta profesional guía de turismo Petición de información formulada por persona natural
1-2023-034928	02/10/2023	16/11/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	Requisitos Para homologación de Guía Turística

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-035018	02/10/2023	16/11/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	Solicitud pra viabilidad proyecto comunitario Playa Dorada de ASETURISMAR Esta solicitud se realiza para cumplimiento de requesitos para consecion de playa que desarrollaremos comuniad de Manzanillo del Mar, en la busqueda de legalidad y puesta en marcha proyecto modelo de playa
1-2023-035502	05/10/2023	21/11/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días	Solicita que le respondan por que razón no le ha salido su Tarjeta guia de turismo
1-2023-035648	05/10/2023	21/11/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	Reporte informe trimestral de ejecución de inversión y empleo correspondiente al tercer trimestre de 2023, no requiere respuesta.
1-2023-035990	09/10/2023	23/11/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	Desde la SIC, se da traslado al MinCIT. Asunto: Distribución y Administración del Contingente de Exportación de Azúcar sin Refinar y Panela de la OMC a Estados Unidos 2023-2024. Proyecto Circular.
1-2023-037825	23/10/2023	29/12/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	Solicitud de resolver Recurso de Reposición relacionado con el Teletrabajo
1-2023-037975	23/10/2023	15/11/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles).	Solicitud información frente a la importación y exportación a Estados Unidos.
1-2023-043496	22/11/2023	09/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	Solicitud de información: que entidad emite la tarjeta profesional ya que ma requiero para poder ejercermis conocimientos en cierta entidad.
1-2023-043576	22/11/2023	09/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	QUEJA NEWTRIP SAFE ROUTE NIT 900356350-1
1-2023-046812	15/12/2023	31/01/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles).	Propuesta de Colaboracion para Impulsar el Turismo en Colombia

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-048065	29/12/2023	02/02/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles).	Derecho de petición sobre información de la Circula 12 expedida por la Dirección de Comercio Exterior el 26 de diciembre de 2023.
1-2023-024106	10/07/2023	17/07/2023	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Solicitud de Reunión: Solicitada a la Alcadía de Bogotá y extensiva al MinCIT
1-2023-024713	13/07/2023	21/07/2023	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Se dé pleno cumplimiento al artículo 10 de la ley 1968 de 2019, donde se establece que, al inicio de cada legislatura, se presentará un informe de gestión a las comisiones séptimas constitucionales permanentes de Senado y Cámara de Representantes por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio del Trabajo en el marco de sus competencias.
1-2023-025159	17/07/2023	9/08/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Asunto: Invitación "Foro Agropecuario, Minero, Ambiental y Turístico del Norte, Nordeste y Bajo Cauca Antioqueño", Yarumal, Antioquia, 25 de agosto de 2023.
1-2023-025621	19/07/2023	11/08/2023 25/09/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Asunto: Traslado OFI23-00134505 / GFPU - Trasladar comunicación
1-2023-025668	21/07/2023	14/08/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	respetado Presidente de la República de Colombia dr. Gustavo Petro, por medio de la carta de referencia Solicitud soluciones a la crisis del sector lácteo. Art 23/CN91. el sector lechero, quiere solicitar la atención debida y soluciones a la crisis que padecen miles de productores a lo largo y ancho del país
1-2023-027737	9/08/2023	16/08/2023	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Sírvase indicar detalladamente cuál fue el presupuesto asignado a la entidad para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 discriminando entre: …
1-2023-028915	15/08/2023	6/09/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Informativa: No requiere respuesta

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-024106	15/08/2023	23/08/2023 06/09/2023	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Solicito muy respetuosamente se me informe los contratos y convenios suscritos por el ministerio en el departamento de Nariño en lo que ha corrido en el año 2023 y hasta la fecha, discriminado la información de la siguiente manera:
1-2023-029282	17/08/2023	29/09/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Solicitud de Información del Concejo de Bogotá
1-2023-031213	4/09/2024 25/09/2023	11/09/2024	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Sírvase informar ¿Cuáles son las estrategias y políticas formuladas por la entidad a su cargo para proteger, catalogar, coleccionar y mantener en uso comercial el Yipao, con fines de promoción cultural y turística, en virtud del artículo 5 de la Ley 2057 de 2020? Favor precisar la fecha de creación, proceso de implementación, los municipios beneficiados y las comunidades objetivo de cada política y estrategia.
1-2023-032169	11/09/2023	18/09/2023 02/10/2023	Petición de información formulada por miembros del congreso (5 días hábiles)	Asunto: Solicitud de Concepto sobre el Proyecto de Ley No. 198 de 2023 Cámara
1-2023-036021	9/10/2023	31/10/2023	Verificación de contenido - MAIL	Ojo denuncia o demanda prioritario y urgente por estafa y omisión, en contra de la empresa codensa,
1-2023-036178	10/10/2023	24/11/2023 21/02/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	Solicitud capacitación sobre Guianza Turistica
1-2023-037825	20/10/2023	5/12/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	POR FAVOR RADICAR Y REMITIR A DESTINATARIOS

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-037684	20/10/2023	5/12/2023	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	(...) NUESTRA ASOCIACION DE MUJERES TIENE ENTRE OTRAS ACTIVIDADES COMERCIALES EL TURISMO COMUNITARIO Y DE BIENESTAR REGISTRADO COMO "SELVARTE". COMO PODEMOS APLICAR A PROYECTOS TURISTICOS QUE NOS PUEDAN FORTALECER Y APOYAR CON RECURSOS?...
1-2023-042585	14/11/2023	5/12/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Solicitud del concepto técnico de la segunda ponencia del Proyecto de Ley No. 045 de 2022 Senado "Por medio del cual se fortalecen y protegen las plazas de mercado públicas y se promueven los mercados campesinos y comunitarios y se dictan otras disposiciones"
1-2023-042666	16/11/2023	2/01/2024	Verificación de contenido - MAIL	La página web del Ministerio, en su sección de estadísticas, no está sirviendo. Agradezco el apoyo al respecto. Anexo pantallazos de cualquiera de los informes a consultar y que no llevan a ninguna respuesta.
1-2023-042701	15/11/2023		Verificación de contenido - MAIL	Urgente: Crisis Económica, Humanitaria y Judicial en La Guajira
1-2023-042965	16/11/2023	2/01/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	donde puedo solicitar este cerificado Declaración de Veracidad de Título y Responsabilidad Legal del Egresado para expedición de Certificado de Provisionalidad de Matrícula Profesional.
1-2023-043835	22/11/2023	9/01/2024 20/02/2024	Petición de información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (30 días hábiles)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS Y CONVOCATORIAS PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN
1-2023-043851	22/11/2023	14/12/2023	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Derecho de Petición. Solicitud de reposición y mantenimiento de la Señalización Informativa Turística instalada a lo largo del corredor vial Santana – Mocoa – Neiva
1-2023-045337	2/12/2023	No Aplica	No Aplica	Invitación presentación musical del grupo "Niche Sinfónico".

Radicación	fecha radicado	Fecha de vencimiento	TIPO DE SOLICITUD	Asunto
1-2023-045859	11/12/2023	3/01/2024	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	Asunto: Derecho de petición, información sobre líneas estratégicas/programas para las comunidades y bancos/fondos de proyectos
1-2023-046341	12/12/2023	4/01/2024	Verificación de contenido - MAIL (No se especifican términos)	Asunto: RE: Recepción de solicitud Info@mincit.gov.co - Proceso No. 1-2023-045623 // Radicado **1-2023-045623 de 05/12/2023** 11:29 AM //

Elaboración propia del auditor. Fuente: PQRS_Radicados_de_entrada_solo_de_MinCIT