



**MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO**

INFORME

Código: GD-FM-039

Versión: 7

Vigente:
06/03//2019

AUDITORIA INTERNA DE REVISIÓN DE EFECTIVIDAD ACCIONES DE MEJORA FORMULADAS POR EL GRUPO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

OCI-2023-005

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**LUZ MARINA VERÚ VERA
Profesional Especializado Grado 17**

Abril 2023



INTRODUCCIÓN.

La Auditoría de verificación de efectividad, tiene como objetivo evaluar el impacto o resultado de las acciones de mejora propuestas en un plan de mejoramiento derivado de una Auditoría o Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, estableciendo luego de surtir un período de maduración, a través de la aplicación de algunas pruebas y la verificación de soportes documentales, si todas las acciones implementadas permitieron eliminar la causa raíz de los hallazgos u observaciones detectadas en el ejercicio de la auditoría o seguimiento. Lo anterior, se realiza con el fin de determinar el cierre definitivo de la acción al establecer si fue efectiva o en su defecto, señalar si ésta requiere ser reprogramada o reformulada por falta de efectividad.

Es así como la Oficina de Control Interno, en el marco de las actividades contempladas en el Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del MinCIT y en virtud de las responsabilidades asignadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG a través de la Tercera Línea de Defensa del MECI - componente “Actividades de Monitoreo”, debe mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones, para lo cual esta Oficina adelantó la auditoría interna de revisión a la efectividad de las acciones registradas en el Balance de Acciones de Mejora con siguientes códigos:

21-014; 21-015; 21-068; 21-069; 21-070; 21-071; 21-072; 21-073

22-034; 22-035; 22-036; 22-037; 22-038; 22-039; 22-062; 22-063; 22-064; 22-065-22-066; 22-067



DESARROLLO DE LOS TEMAS

Con Memorando ODCI-2023-000062 del 3 de marzo de 2023, la Oficina de Control Interno informó a la Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano, el inicio de la auditoría de efectividad de 26 acciones formuladas en diferentes planes de mejoramiento derivadas de los informes semestrales de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD que fueron declaradas “cumplidas” por dicho grupo.

La auditoría de verificación de efectividad se llevó a cabo el día 13 de marzo de 2023 en donde se desarrollaron las siguientes actividades:

- Conocimiento de las acciones de mejora formuladas.
- Verificación de la efectividad con relación al cumplimiento de las acciones que conforman las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.
- Realización de pruebas sustantivas con el propósito de que el hallazgo evidenciado no se haya vuelto a presentar, determinando el estado final de acción.

A continuación, se presenta el resultado de la verificación a la efectividad de las siguientes acciones de mejora:

Observación y/o hallazgo N°21-014:

Observación No. 1:

Revisada la información suministrada para el presente seguimiento, se evidenció que 3.401 solicitudes que corresponden al 94.35% registradas en la base de datos VENCIDAS en el segundo semestre de 2020, se encuentran asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, situación que amerita ser explicada por parte de la coordinadora de dicha área.

Causa: El sistema duplica el número de radicados según el número de respuestas que se de a ese radicado.



Acción:

Solicitar a la firma contratista TMS, realice el ajuste al reporte generado de acuerdo al estado de las PQRSD (vencido o oportuno). Según informe del Grupo de Relación con el Ciudadano el reporte adjunto a este informe solo contempla la primera respuesta al radicado, por esta razón ya no se presentan los duplicados.

Análisis Oficina de Control Interno:

Generado por el auditor el listado de las PQRSD radicadas en el II Semestre de 2022, se pudo evidenciar que el sistema continúa duplicando algunas solicitudes, específicamente en lo que tiene que ver con las solicitudes de la Dirección de Regulación, motivo por el cual el Grupo de Relación con el Ciudadano debe reformular la acción por cuanto la propuesta fue **INEFECTIVA**, continúa en estado **ABIERTA** y debe reformularse.

Observación y/o hallazgo N°21-015:

Observación No. 2:

Según la información de la base de datos en el segundo semestre de 2020, aparecen en estado ABIERTO, un total de 823 solicitudes, situación que amerita ser explicada por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Causa:

Esta situación depende de la fecha en que se solicite el reporte

Acción: Para efectos de seguimiento se remitirá a la OCI un reporte generado en la fecha de la solicitud.



Análisis Oficina de Control Interno

Generado por el auditor el listado de las PQRSD radicadas en el II Semestre de 2022, se pudo evidenciar que todas las solicitudes de esa vigencia se encuentran en estado cerrado motivo por el cual se considera que la acción propuesta fue **EFFECTIVA**; por lo tanto se procede a dar por **CERRADA** y a retirarla del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo 21-068

Hallazgo No. 1: Desactualización de la información de los costos de reproducción y del trámite interno del Derecho de Petición. No se encuentra publicada la circular que establece los valores del servicio informático BACEX y fotocopias de registros y licencias de importación Vigencia 2021. De otra parte la Resolución 152 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, también se encuentra desactualizada, desatendiendo lo establecido en los Artículos 2.1.1.3.1.6 y 2.1.1.2.1.4 numeral 8 del Decreto 1081 de 2015, generando un incumplimiento normativo.

Causa:

Desactualización de la información de los costos de reproducción y del trámite interno del Derecho de Petición.

Acción:

1. Publicar en la Sede Electrónica la Circular 003 de 2021
2. Solicitar al Grupo de Comunicaciones la actualización del esquema de publicación frente al ítem de costos de reproducción en el concepto de frecuencia de actualización (anualmente - entre enero y febrero).
3. Verificar la actualización de la publicación de costos de reproducción en la sede electrónica.
4. Revisión y actualización de la Resolución 152 de 2017.



5. Actualizar el procedimiento de Atención y servicio al Ciudadano, incluyendo una actividad frente a la revisión periódica de lineamientos relacionados con la atención al derecho de petición.

Análisis Oficina de Control Interno:

Aunque se ha dado cumplimiento parcial de algunas de las acciones formuladas, a la fecha se encuentra pendiente la actualización de la resolución 152 de 2017 por cuanto según lo reportado por el Grupo de Relación con el Ciudadano aún se están analizando los comentarios del proyecto de resolución realizados por parte de ciudadanos y áreas MinCIT, para remitirlo nuevamente a la Oficina Jurídica. En consecuencia el Grupo de Relación con el Ciudadano debe reformular la acción (4) por cuanto la propuesta está vencida, fue **INEFECTIVA**, continúa en estado **ABIERTA**.

Observación y/o hallazgo No. 21-069

Hallazgo No. 2: Datos de número de PQRS radicados en el MinCIT errados De acuerdo con el reporte corregido enviado por el Grupo de Relación con el Ciudadano mediante memorando GDRCC-2021-000530 del 19 de noviembre de 2021, se pudo establecer que las cifras presentadas en los informes trimestrales se encuentran erradas.

Causa:

Datos de número de PQRS radicados en el MinCIT errados.

Acción:

1. Revisar y corregir las cifras de los informes trimestrales de la vigencia 2021.



2. Solicitar a la OSI el diseño de un Reporte Nuevo el cual mostrará el número de Radicado de Entrada, y en caso de que estos radicados tengan más de un radicado de Salida (respuesta), que asocie solamente el primer radicado de salida o de respuesta y que se muestre en este reporte.

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que las cifras de los informes trimestrales vigencia 2021 fueron corregidas y articuladas con el informe de PQRSD de la Oficina de Control Interno. En cuanto a la segunda acción también se da por cumplida. En consecuencia la acción fue **EFFECTIVA**; por lo tanto queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 21-070

Hallazgo No. 3 Incumplimiento de términos para dar respuesta a los usuarios y en consecuencia materialización de riesgo IC-R1. El artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que la falta de atención a las peticiones, y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 del CPACA. Si bien 225 solicitudes que representan el 1,42% de las que ingresan al MinCIT, fueron atendidas extemporáneamente, esta situación podría generar pérdida de imagen y credibilidad ante los usuarios

Causa:

Falta de diligencia de los funcionarios para atender dentro de los términos las peticiones de los usuarios



Acción: 1. Sensibilizar de manera permanente a los funcionarios de la entidad sobre el manejo de la plataforma y las implicaciones que conlleva la no atención a las PQRS.2. Dar traslado al grupo de Control interno Disciplinario de los casos de las PQRS no atendidos en términos de Ley.

Análisis Oficina de Control Interno:

Si bien la Oficina de Control Interno cuenta con la evidencia del cumplimiento de las acciones formuladas en pro de subsanar este hallazgo, estas no han sido efectivas por cuanto se sigue presentando incumplimiento de términos para dar respuesta a las solicitudes que ingresan al Ministerio. Por lo tanto estas acciones fueron **INEFECTIVAS**, continúan en estado **ABIERTO** y la acción debe reformularse.

Observación y/o hallazgo No. 21-071

Observación No. 1 Dentro del reporte consolidado de las 15.759 PQRS radicadas, se observa que en el aplicativo se repiten algunos números. A manera de ejemplo se mencionan los siguientes casos en donde en algunos de ellos, se puede apreciar que se repite la numeración dos, tres, cuatro o cinco veces.

Causa:

Repetición numeración

Acción:

1. Solicitar a la OSI el diseño de un Reporte Nuevo el cual mostrará el número de Radicado de Entrada, y en caso de que estos radicados tengan más de un radicado de Salida (respuesta), que asocie solamente el primer radicado de salida o de respuesta y que se muestre en este reporte



Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar el reporte con los ajustes solicitado, por lo tanto esta acción se considera **EFFECTIVA**, la observación queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 21-072

Observación No. 2: Reporte por área funcional En atención al informe corregido enviado por el Grupo de Relación con el Ciudadano, se pueden observar diferencias en los datos inicialmente suministrados, los cuales están plasmados en los Informes trimestrales.

Causa:

Reporte por área funcional errado en los informes trimestrales.

Acción:

1. Revisar y corregir las cifras de los informes trimestrales de la vigencia 2021.
2. Solicitar a la OSI el diseño de un Reporte Nuevo el cual mostrará el número de Radicado de Entrada, y en caso de que estos radicados tengan más de un radicado de Salida (respuesta), que asocie solamente el primer radicado de salida o de respuesta y que se muestre en este reporte.

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que las cifras de los informes trimestrales vigencia 2021 relacionados con las cifras de solicitudes con destino a las áreas funcionales del MinCIT fueron corregidas. En cuanto a la segunda acción también se da por cumplida. En consecuencia la acción fue **EFFECTIVA**; por lo tanto queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.



Observación y/o hallazgo No. 21-073

Observación No. 3: Falta de respuesta a la OCI sobre tratamiento dado a los reclamos radicados en el primer semestre de 2021 No se suministró información sobre el tratamiento dado a los Reclamos motivo por el cual el Grupo de Relación con el Ciudadano debe proceder a plantear una acción de mejora que subsane la situación aquí planteada.

Causa:

Falta de respuesta a la OCI sobre tratamiento dado a los reclamos radicados en el primer semestre de 2021

Acción:

1. Incluir en el Informe de PQRSD, un capítulo para la Gestión de los reclamos

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo observar que efectivamente el Grupo de Relación con el Ciudadano se encuentra haciendo mención especial en los informes sobre la gestión de los reclamos, motivo por el cual se considera que la acción fue **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-034

Hallazgo 1

Falta de conocimiento en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS

Causa:

Inexactitud en el número de solicitudes radicadas en el MinCIT en el segundo semestre de 2021 por desconocimiento del manejo de la plataforma.



Acción:

Capacitación por parte de TMS en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que TMS capacitó a los funcionarios del Grupo de Relación con el Ciudadano en el conocimiento de la plataforma PQRS, motivo por el cual se considera que la acción fue **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-035

Hallazgo 2

Falta de recordación a funcionarios y colaboradores del Ministerio de Comercio el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

Causa: Inoportunidad en dar respuesta al usuario

Acciones A y B :

A-Publicación de noticias en los canales internos alusivos al cumplimiento de los tiempos de respuesta para PQRS.

B-Incluir en el procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS, una actividad adicional para la revisión permanente de las PQRS vencidas.

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que el Grupo de Relación con el Ciudadano periódicamente publica noticias alusivas a la importancia de responder oportunamente las solicitudes que ingresen al MinCIT y que adicionalmente ajustó el procedimiento IC-PR-009, motivo por el cual se considera que las acciones fueron **EFFECTIVAS**, quedan **CERRADAS** y se retiran del Balance de Acciones de mejora.



Observación y/o hallazgo No. 22-036

Observación 1

Falta de conocimiento en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS

Causa:

Desconocimiento del manejo de la plataforma.

Acción:

Capacitación por parte de TMS en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que TMS capacitó a los funcionarios del Grupo de Relación con el Ciudadano en el conocimiento de la plataforma PQRS, motivo por el cual se considera que la acción fue **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-037

Observación 2

Realización de ajustes en la Plataforma por parte de TMS, que causaron la inconsistencia en la fecha de radicación de algunas PQRS del segundo semestre de 2021.

Causa:

Fechas de radicación inconsistentes

Acción:

Verificar en el informe de PQRS correspondiente al primer semestre de 2022, que el error no se siga presentando.



Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que TMS viene realizando los ajustes solicitados por el Grupo de Relación con el Ciudadano especialmente en las fechas de radicación, motivo por el cual se considera que la acción fue **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-038

Observación 3

Falta de conocimiento en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS.

Causa:

Desconocimiento de la información sobre Quejas y Reclamos

Acción:

Capacitación por parte de TMS en el manejo de la plataforma del Sistema de Gestión Documental, módulo PQRS

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que TMS capacitó a los funcionarios del Grupo de Relación con el Ciudadano en el conocimiento de la plataforma PQRS, motivo por el cual se considera que la acción fue **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-039

Observación 4

Falta de recordación a funcionarios y colaboradores del Ministerio de Comercio el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

Acciones A y B

Publicación de noticias en los canales internos alusivos al cumplimiento de los tiempos de respuesta para PQRS.



Incluir en el procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS, una actividad adicional para la revisión permanente de las PQRS vencidas.

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo evidenciar que el Grupo de Relación con el Ciudadano periódicamente publica noticias alusivas a la importancia de responder oportunamente las solicitudes que ingresen al MinCIT y que adicionalmente ajustó el procedimiento IC-PR-009, motivo por el cual se considera que las acciones fueron **EFFECTIVAS**, quedan **CERRADAS** y se retiran del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-062

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

Causa:

Esta situación se presentó porque en Agosto de 2022 al momento de generar el reporte con nombre: " PQRS - Radicados de Entrada solo de MinCIT" no muestra en algunos registros, en el campo o columna "TEMAS" el tema por el que fue clasificada la solicitud por parte del funcionario para las solicitudes que fueron tipificadas como PQRSD.

Acciones A, B y C

H 1.1 Enviar correo electrónico a la OSI informando el incidente sobre algunos registros que traen en el reporte la columna "tema" en blanco

H 1.2 De acuerdo con la Respuesta emitida por TMS a la OSI, el Grupo de Relación con el Ciudadano, enviará a la Oficina de Control Interno, el Reporte con nombre: "Radicados de Entrada solo MinCIT", correspondiente al periodo enero 1 de 2022 hasta junio 30 de 2022, en donde se evidencia el ajuste en el campo o columna "TEMA".



H.1.3 Bajar el informe del segundo trimestre de 2022 de la Sede Electrónico, hacer los ajustes respectivos y publicar nuevamente

Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo establecer que el Grupo de Relación con el Ciudadano puso en conocimiento de la OSI el incidente reconocido, que se ajustó el reporte y que se publicó nuevamente el informe del I, II y III Trimestres de 2022 con los ajustes respectivos, motivo por el cual se considera que las acciones fueron **EFFECTIVAS**, quedan **CERRADAS** y se retiran del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-063

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

Causa:

H 2. La causa por la que se presentó la diferencia en el número de radicados de entrada en el primer semestre de 2022 para los informes de Gestión de las PQRSD, fue que se tuvieron en cuenta varios canales de entrada, que no debían ser incluidos en los reportes de las PQRSD, lo que generó diferencias en el número de registros de entrada reportados en dicho periodo.

Acciones A y B

A-Enviar correo electrónico a la Oficina de Sistemas de Información solicitando el ajuste en el Sistema de Gestión Documental Módulo PQRSD para ajustar los Reportes.

B- H 2.2 Ajustar los informes de gestión de las PQRSD para el 2022, así:

H 2.2.1 Primer Trimestre de 2022

H 2.2.2. Segundo Trimestre de 2022

H 2.2.3 Tercer Trimestre de 2022



Análisis Oficina de Control Interno:

Se pudo establecer que el Grupo de Relación con el Ciudadano puso en conocimiento de la OSI el incidente reconocido, que se ajustó el reporte y que se publicó nuevamente el informe del I, II y III Trimestres de 2022 con los ajustes respectivos, motivo por el cual se considera que las acciones fueron **EFFECTIVAS**, quedan **CERRADAS** y se retiran del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-064

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

Causa:

OB.1 La causa que dio lugar a esta observación, se da debido a que en el primer y segundo Comité de 2022, no hubo agenda que permitiera presentar la información ante el Comité, y en la tercera citación solo se presentó información relacionada con las PQRSD radicadas en el segundo trimestre de 2022.

Acción:

OB 1.1 Presentar en próximo Comité de Gestión y Desempeño los resultados de la información de PQRSD correspondiente a los tres trimestres de 2022.

Análisis Oficina de Control Interno

Se pudo observar que el Grupo de Relación con el Ciudadano presentó al Comité de Gestión y Desempeño la información de PQRS de los trimestres I, II y III de 2022, motivo por el cual se considera **EFFECTIVA** la acción, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-065

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

Causa:



Desde el mes de mayo se viene trabajando el tema de esta actualización, sin embargo, debido a los cambios y ajustes que se deben realizar no ha sido posible que quede actualizado en el SIG.

Acción:

OB 2.1 Actualizar el Procedimiento IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en el SIG

Análisis Oficina de Control Interno

Se pudo observar la actualización en el SIG del Procedimiento IC-PR-009 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones, motivo por el cual se considera **EFFECTIVA** la acción, queda **CERRADA** y se retira del Balance de Acciones de Mejora.

Observación y/o hallazgo No. 22-066

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

Causa:

OB. 3 Falta de diligencia de los Funcionarios del MinCIT responsables de atender las PQRSD asignadas, de acuerdo con los términos de Ley establecidos.

Acción:

OB 3.1 Enviar memorandos a las Áreas que incumplen la gestión de las PQRSD de acuerdo con los términos de Ley establecidos.

Análisis Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno observó que si bien desde el mes de junio de 2022, el Grupo de Relación con el Ciudadano ha venido enviando memorandos a las diferentes Áreas relacionadas con PQRSD abiertas fuera del término de Ley (vencidas), en cumplimiento del monitoreo que este Grupo realiza, esta Oficina considera que como la situación continúa presentándose esta acción fue **INEFFECTIVA**, queda **ABIERTA** y debe reformularse.



Observación y/o hallazgo No. 22-067

Observación No. 4 Información desactualizada en la página Web /Sede Electrónica

Causa:

OB. 4 Esta observación se da, debido a que al ir a la Sede Electrónica www.mincit.gov.co, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, en el ítem 4. Planeación, Presupuesto e Informes, ítem 4.10 Informes trimestrales sobre Acceso a la información, quejas y reclamos, -Presentaciones de la capacitación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, se encuentra desactualizada la información.

Acción:

OB 4.1 Enviar correo electrónico a la Administradora de la Sede Electrónica (Danisa Bencic), adjuntando los tres informes de 2022 para ser publicados en la Sede Electrónica (www.mincit.gov.co) para superar la observación 4.

OB 4.2 Solicitar a las coordinadoras a cargo del Área durante las vigencias 2019, 2020 y 2021, los soportes de las capacitaciones de esas vigencias.

Análisis Oficina de Control Interno:

Se publicaron en la sede electrónica los informes respectivos de PQRSD quedando actualizada la página y se mostraron a la auditoría los soportes de las capacitaciones, motivo por el cual la acción se da por **EFFECTIVA**, queda **CERRADA** y se retira de Balance de Acciones de mejora.



CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, la conclusión de la revisión de efectividad de las siguientes acciones es la siguiente:

CÓDIGO HALLAZGO-OBSERVACION	CONCEPTO DE EFECTIVIDAD	ESTADO ACCION	OBSERVACIONES AUDITOR
21-014	INEFECTIVA	ABIERTA	Reformular
21-015	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM*
21-068	INEFECTIVA	ABIERTA	Reformular
21-069	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
21-070	INEFECTIVA	ABIERTA	Reformular
21-071	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
21-072	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
21-073	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-034	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-035	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-036	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-037	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-038	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-039	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-062	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-063	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-064	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-065	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM
22-066	INEFECTIVA	ABIERTA	Reformular
22-067	EFFECTIVA	CERRADA	Retirar del BAM

*BAM = Retirar del Balance de Acciones de Mejora de la OCI

En consecuencia el Grupo de Relación con el Ciudadano, debe proceder a reformular acciones que subsanen los hallazgos que se mencionan a continuación:



Hallazgo: (antes 21-014)

Generado por el auditor el listado de las PQRSD radicadas en el II Semestre de 2022, se pudo evidenciar que el sistema continúa duplicando algunas solicitudes, específicamente en lo que tiene que ver con las solicitudes de la Dirección de Regulación.

Hallazgo: (antes 21-068)

A la fecha se encuentra pendiente la actualización de la resolución 152 de 2017 por cuanto según lo reportado por el Grupo de Relación con el Ciudadano aún se están analizando los comentarios del proyecto de resolución realizados por parte de ciudadanos y áreas MinCIT, para remitirlo nuevamente a la Oficina Jurídica. En consecuencia el Grupo de Relación con el Ciudadano debe reformular la acción por cuanto la propuesta está vencida

Hallazgo: (antes 21-070)

Se continúa presentando incumplimiento de términos para dar respuesta a las solicitudes que ingresan al Ministerio

Hallazgo: (antes 22-066)

Si bien desde el mes de junio de 2022, el Grupo de Relación con el Ciudadano ha venido enviando memorandos a las diferentes Áreas relacionadas con PQRSD abiertas fuera del término de Ley (vencidas), en cumplimiento del monitoreo que este Grupo realiza, la situación continúa presentándose

Conclusión final:

Del total de acciones revisadas, se declaró efectividad al 80% de ellas es decir a 16 acciones, debiendo el Grupo de Relación con el Ciudadano a reformular acciones para los 4 hallazgos mencionados anteriormente por cuanto las acciones fueron Inefectivas y continúan en estado ABIERTO.

ANEXOS